



Secretaria de
Cultura e Turismo



PESQUISA DE PERFIL E SATISFAÇÃO DO TURISTA

Salvador/BA, fevereiro de 2021



SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	15
2	INTRODUÇÃO	15
3	OBJETIVO.....	16
4	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	16
4.1	Público-alvo	17
4.2	Metodologia.....	17
4.3	Questionário.....	17
4.4	Universo da pesquisa – pontos de aplicação	17
5	PERFIL DA DEMANDA TURÍSTICA	18
5.1	Local de residência	18
5.2	Perfil Socioeconômico.....	22
5.2.1	Gênero	22
5.2.2	Faixa etária.....	22
5.2.3	Escolaridade.....	23
5.2.4	Cor/Raça/Etnia.....	23
5.2.5	Renda mensal média individual	23
5.2.6	Ocupação profissional principal.....	24
5.3	Perfil do turista.....	25
5.3.1	Com quem viaja	25
5.3.2	Número de pessoas viajando	25
5.3.3	Quantas noites dormiu em Salvador	26
5.3.4	Meio de transporte para chegar à Salvador	27
5.3.5	Meio de hospedagem utilizado.....	28
5.3.6	Organização da viagem.....	28
5.3.7	Gasto total aproximado	29
5.3.8	Composição dos gastos.....	31

5.3.9 Gasto efetivo x planejado	31
5.3.10 Motivo da viagem	32
5.3.11 Motivo principal “Lazer”	32
5.3.12 Itens importantes para escolha de Salvador como destino de viagem	33
5.3.13 Meios, serviços ou ferramentas usadas para o planejamento da viagem	34
5.3.14 Primeira vez que visita Salvador	35
5.3.15 Intenção de voltar a Salvador	36
5.3.16 Recomendação de Salvador à outras pessoas	36
5.3.17 Avaliação dos Atrativos Turísticos	37
5.3.18 Avaliação dos Equipamentos e Serviços	44
5.3.19 Avaliação da Infraestrutura	51
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Local da entrevista.....	18
Gráfico 2 - Nacionalidade	18
Gráfico 3 - Estado de residência.....	19
Gráfico 4 - Estado de residência: fora da Bahia	20
Gráfico 5 - País de residência	21
Gráfico 6 - Por qual cidade o(a) Sr.(a) chegou ao Brasil?	21
Gráfico 7 - Sexo	22
Gráfico 8 – Em qual dessas faixas etárias se encaixa a sua idade?	22
Gráfico 9 – Qual o seu nível de escolaridade?	23
Gráfico 10 – Qual a sua Cor/Raça/Etnia?	23
Gráfico 11 – Qual é a sua renda mensal?.....	24
Gráfico 12 – Qual a sua ocupação principal?	24
Gráfico 13 - Com quem o(a) Sr.(a) está viajando? (RM)	25
Gráfico 14 - Quantas pessoas estão viajando, incluindo o(a) Sr.(a)?	26
Gráfico 15 - Quantas noites o(a) Sr.(a) dormiu em Salvador nesta viagem?	27
Gráfico 16 - Qual meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar a Salvador? (RM)	27
Gráfico 17 – Qual outro meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar à Salvador?	28
Gráfico 18 - Qual o meio de hospedagem o(a) Sr.(a) utilizou aqui em Salvador nesta viagem? (RM).....	28
Gráfico 19 - A sua viagem foi organizada através de... (RM)	29
Gráfico 20 - Qual o seu gasto total aproximado em Salvador, excluindo passagens ou pacotes comprados fora daqui?	30
Gráfico 21 - Gasto Médio Diário Individual (GMDI)	30
Gráfico 22 - Deste gasto total, o(a) Sr.(a) poderia me dizer quantos por cento foi gasto com cada um dos itens que constam no cartão?	31
Gráfico 23 - O seu gasto total foi o que o(a) Sr.(a) havia planejado, acima do planejado ou abaixo do planejado?	31
Gráfico 24 - Qual foi o principal motivo da sua viagem a Salvador?.....	32

Gráfico 25 - Por que escolheu Salvador para esta viagem a lazer? (RM).....	33
Gráfico 26 – Qual outro motivo do porquê escolheu Salvador para esta viagem a lazer?.....	33
Gráfico 27 - Qual destes itens foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?	34
Gráfico 28 – Qual outro motivo que foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?	34
Gráfico 29 - O(a) Sr.(a) fez consulta a algumas destas fontes para a preparação desta viagem? (RM).....	35
Gráfico 30 - É a primeira vez que o(a) Sr.(a) vem a Salvador?	35
Gráfico 31 - Quando foi a última vez que o (a) Sr.(a) esteve em Salvador?	36
Gráfico 32 - O(a) Sr.(a) pensa em voltar a Salvador?	36
Gráfico 33 - O(a) Sr.(a) recomendaria Salvador a outra pessoa?	37
Gráfico 34 - Como (a) Sr.(a) avalia os atrativos turísticos de Salvador com relação à.....	37
Gráfico 35: Avaliação - Comida típica baiana.....	38
Gráfico 36 - Avaliação - Passeios marítimos pela baía/pelas ilhas.....	39
Gráfico 37 - Avaliação - Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira, etc.).....	40
Gráfico 38 - Avaliação - Hospitalidade do povo	40
Gráfico 39 - Avaliação – Praia.....	41
Gráfico 40 - Avaliação - Outros atrativos históricos ou culturais.....	42
Gráfico 41 - Avaliação – Museus	42
Gráfico 42 - Avaliação - Centro Histórico/Pelourinho	43
Gráfico 43 - Avaliação - Esportes náuticos	44
Gráfico 44 - Como o(a) Sr.(a) avalia os equipamentos e serviços turísticos de Salvador com relação à.....	45
Gráfico 45 - Avaliação - Artesanato e produtos locais	46
Gráfico 46 - Avaliação - Meios de hospedagem.....	47
Gráfico 47 - Avaliação - Bares/Restaurantes.....	47
Gráfico 48 - Avaliação - Diversões noturnas	48
Gráfico 49 - Avaliação - Outros tipos de comércio/compras	49

Gráfico 50 - Avaliação - Serviço de guias e excursões.....	49
Gráfico 51 - Avaliação - Empresas/serviços de traslado	50
Gráfico 52 - Avaliação - Serviços de táxis.....	51
Gráfico 53 - Como o(a) Sr.(a) avalia a infraestrutura de Salvador com relação à.....	52
Gráfico 54 - Avaliação – Aeroporto	53
Gráfico 55 - Avaliação - Sinalização e informação turística	54
Gráfico 56 - Avaliação - Terminal Rodoviário	54
Gráfico 57 - Avaliação - Limpeza Urbana	55
Gráfico 58 - Avaliação - Segurança Pública	56
Gráfico 59 - Avaliação terminal marítimo (ferry-boat/lancha)	56
Gráfico 60 - Avaliação - Ônibus urbano.....	57

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Avaliação - Comida típica baiana.....	39
Tabela 2 - Avaliação - Passeios marítimos pela baía/pelas ilhas.....	39
Tabela 3 - Avaliação - Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira, etc.).....	40
Tabela 4 -Avaliação - Hospitalidade do povo	41
Tabela 5 - Avaliação – Praia.....	41
Tabela 6 - Avaliação - Outros atrativos históricos ou culturais	42
Tabela 7 - Avaliação – Museus	43
Tabela 8 - Avaliação - Centro Histórico/Pelourinho	43
Tabela 9 - Avaliação - Esportes náuticos	44
Tabela 10 - Avaliação - Artesanato e produtos locais	46
Tabela 11 - Avaliação - Meios de hospedagem.....	47
Tabela 12 - Avaliação - Bares/Restaurantes.....	48
Tabela 13 - Avaliação - Diversões noturnas	48
Tabela 14 - Avaliação - Outros tipos de comércio/compras	49
Tabela 15 - Avaliação - Serviço de guias e excursões.....	50
Tabela 16 - Avaliação - Empresas/serviços de traslado	50
Tabela 17 - Avaliação - Serviços de táxi	51
Tabela 18 - Avaliação - Aeroporto.....	53
Tabela 19 - Avaliação - Sinalização e informação turística	54
Tabela 20 - Avaliação - Terminal rodoviário.....	55
Tabela 21 - Avaliação - Limpeza urbana.....	55
Tabela 22 - Avaliação - Segurança pública	56
Tabela 23 - Avaliação terminal marítimo (ferry-boat/lancha)	57
Tabela 24 - Avaliação - Ônibus urbano.....	57

1 APRESENTAÇÃO

O relatório da Pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista | Salvador/BA é apresentado, além da forma descritiva abaixo, em painéis dinâmicos contendo gráficos, tabelas e análises referentes às variáveis pesquisadas nos instrumentos de pesquisa, possibilitando ao usuário o cruzamento e obtenção de qualquer informação desejada, por exemplo: resultados por perfil do entrevistado (sexo, faixa etária, cor/raça/etnia, residência) motivo da viagem, bem como aspectos da viagem.

[Clique aqui para acessar o relatório em B.I. \(Business Intelligence\)](#)

2 INTRODUÇÃO

O turismo é considerado um fenômeno social decorrente do desenvolvimento e dinamismo da sociedade moderna. É uma atividade produtiva contínua, geradora de renda, que se submete às leis econômicas e interfere nos diversos segmentos da economia, repercutindo acentuadamente e indiretamente em outras atividades produtivas através do seu efeito multiplicador. Para o destino turístico, proporciona a geração de impostos diretos e indiretos, incidentes sobre a renda total gerada no âmbito do sistema econômico e estimula o processo de abertura da economia.

Devido à grande importância da atividade no incremento na economia do território e os impactos gerados entrada de receitas advindas da demanda turística, as instituições públicas responsáveis pelo planejamento e execução das políticas públicas de turismo devem realizar pesquisas junto a demanda e oferta turística com objetivo de nortear as futuras ações, indicar áreas prioritárias para desenvolvimento de projetos, elaboração de peças orçamentárias e indicadores para monitoramento dos recursos aplicados.

Em fevereiro de 2019 foi celebrado o contrato, que entre si fazem a Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – SECULT, através da Unidade Coordenadora do PRODETUR Salvador - UCP e a empresa Qualitest Inteligência em Pesquisa.

O referido contrato teve como objeto a execução de serviços de Pesquisa do Perfil do Turista na cidade de Salvador, na Bahia.

Os objetivos, metodologia e resultados da Pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista (2021), são apresentados a seguir.

3 OBJETIVO

Foi realizada Pesquisa do Perfil e Satisfação do Turista de Salvador – fevereiro/2021, a fim de apresentar à cadeia produtiva do turismo local o retrato da demanda turística que visitou Salvador, através das diferentes variáveis, tais como: local de procedência, sexo, idade, renda, escolaridade, hábitos e preferências do viajante, gasto, dias de permanência e avaliação dos atrativos, dos serviços e da infraestrutura.

A pesquisa ocorreu através de entrevistas junto aos turistas que visitaram o município de Salvador, com a finalidade de desenvolver projetos e estratégias dos agentes públicos e privados, além de ser um eficaz instrumento de estudos, controle, planejamento e monitoramento da atividade turística na cidade.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

O contrato celebrado entre a Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – SECULT, através da Unidade Coordenadora do PRODETUR Salvador - UCP e a empresa Qualitest Inteligência em Pesquisa, tem como objeto a execução de serviços de pesquisa para execução, tabulação e análise do Perfil e Satisfação do Turista em Salvador. A referida pesquisa possui como objetivos específicos:

- Levantar informações sobre a demanda atual, identificando o perfil socioeconômico do turista nacional e internacional que visita Salvador/BA;
- Fornecer suporte à formulação de políticas e diretrizes para subsidiar o planejamento estratégico governamental, bem como para o planejamento de ações do empresariado privado;
- Coletar informações e dados que, em conjunto, sejam capazes de traçar um quadro confiável do setor turismo na área pesquisada;
- Dimensionar, através do gasto médio diário individual, fluxo e permanência, a receita gerada pela atividade;
- Confirmar as características da área pesquisada como motivadora da presença de visitantes;
- Conhecer suas principais motivações de viagem e avaliações dos bens e serviços turísticos utilizados em sua permanência na cidade;

- Reunir subsídios e orientações que respaldem a decisão e implementação de medidas que conduzam à melhoria da qualidade dos serviços prestados e do acolhimento dado ao turista que visita Salvador/BA.

4.1 Público-alvo

A população objetivo ou população-alvo considerado nesta pesquisa são de turistas brasileiros e estrangeiros, a partir dos 18 anos, que visitaram Salvador no período de 25 de fevereiro a 19 de abril de 2021.

Definição da OMT – Organização Mundial do Turismo:

- **Turista:** Visitante que se desloca voluntariamente por período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas para local diferente da sua residência do seu trabalho (sem este ter por motivação, a obtenção de lucro) pernoitando nesse mesmo lugar.

4.2 Metodologia

Pesquisa quantitativa, face a face, com abordagem aleatória aos turistas, em locais de entrada/saída de turistas em Salvador/BA.

A equipe formada para realização desta pesquisa contou com 10 (dez) entrevistadores e mais 2 (dois) supervisores no campo.

4.3 Questionário

O questionário possui aproximadamente 50 perguntas e o tempo médio estimado de aplicação é de 10 a 15 minutos. Além do questionário em português, o entrevistador contou também com o mesmo questionário na versão inglês e espanhol no tablet utilizado.

4.4 Universo da pesquisa – pontos de aplicação

O plano amostral foi composto pelos principais portões de entrada e saída de turistas em Salvador, em função da facilidade de acesso a esses equipamentos e aos turistas que os utilizam. Os pontos de aplicação da pesquisa foram:

- Aeroporto Internacional de Salvador (700 entrevistas);
- Rodoviária Interestadual de Salvador (500 entrevistas);
- Ferry-Boat (400 entrevistas).

Os dados coletados na pesquisa de campo e apresentados neste documento, se referem ao período de 25 de fevereiro a 19 de abril de 2021, com aplicação de 1.600 (mil e seiscentos) questionários distribuídos conforme descrito a seguir:

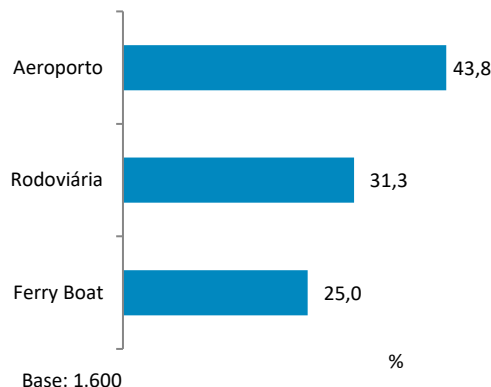


Gráfico 1 - Local da entrevista

A análise dos dados coletados, por meio das entrevistas aplicadas nos locais apontados, considera para maioria das perguntas, os filtros: turistas brasileiros e turistas estrangeiros. Dessa forma é possível visualizar o perfil do turista que visitou Salvador, apontando as semelhanças e as distinções entre os perfis.

5 PERFIL DA DEMANDA TURÍSTICA

5.1 Local de residência

O conhecimento sobre o local de residência do turista permite entender quais são os polos emissores de turistas para Salvador. Dos turistas entrevistados, 98,4% eram brasileiros e 1,6% estrangeiros.

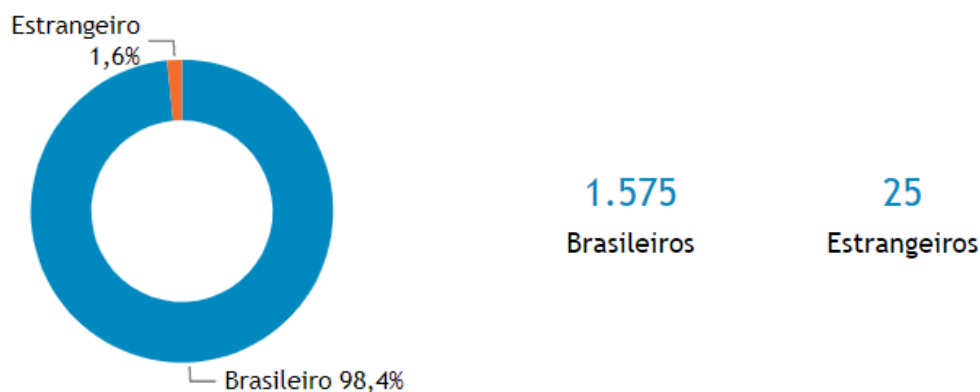


Gráfico 2 - Nacionalidade

Dos turistas brasileiros, 50,0% são moradores do Estado da Bahia, 17,5% do Estado de São Paulo, 6,2% do Estado do Rio de Janeiro, conforme o gráfico a seguir.

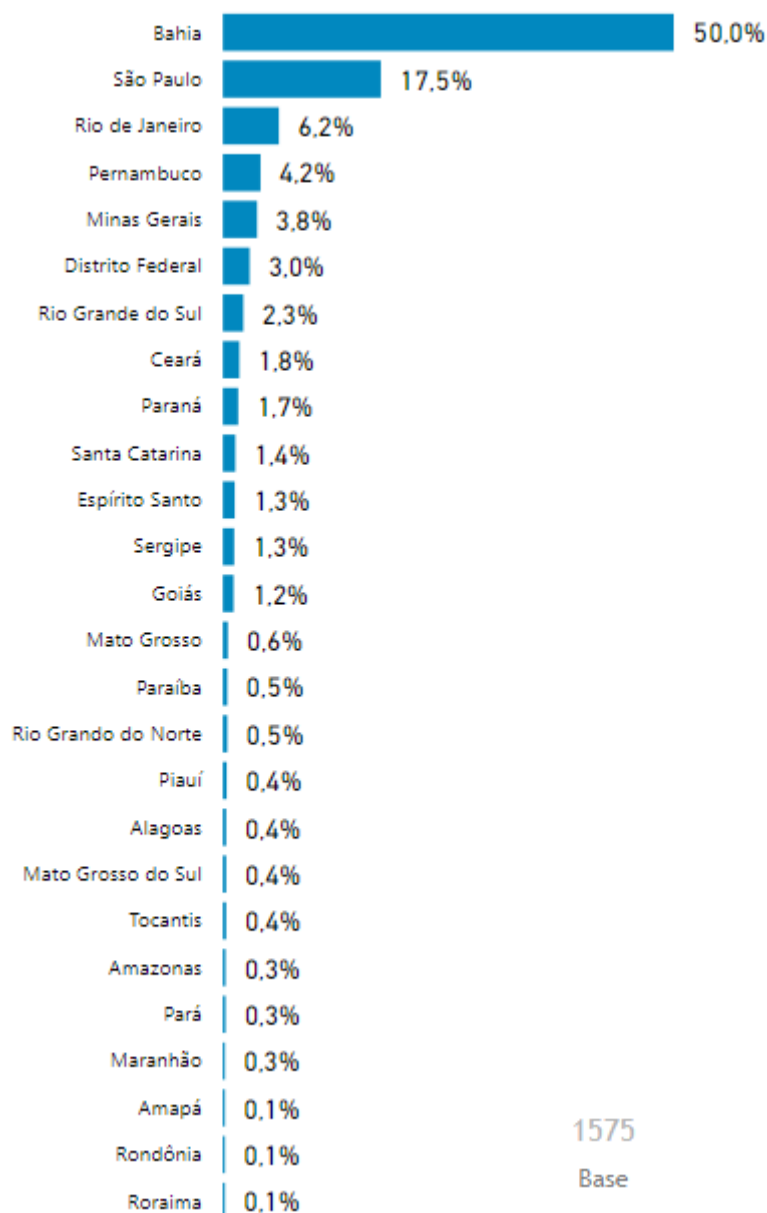


Gráfico 3 - Estado de residência

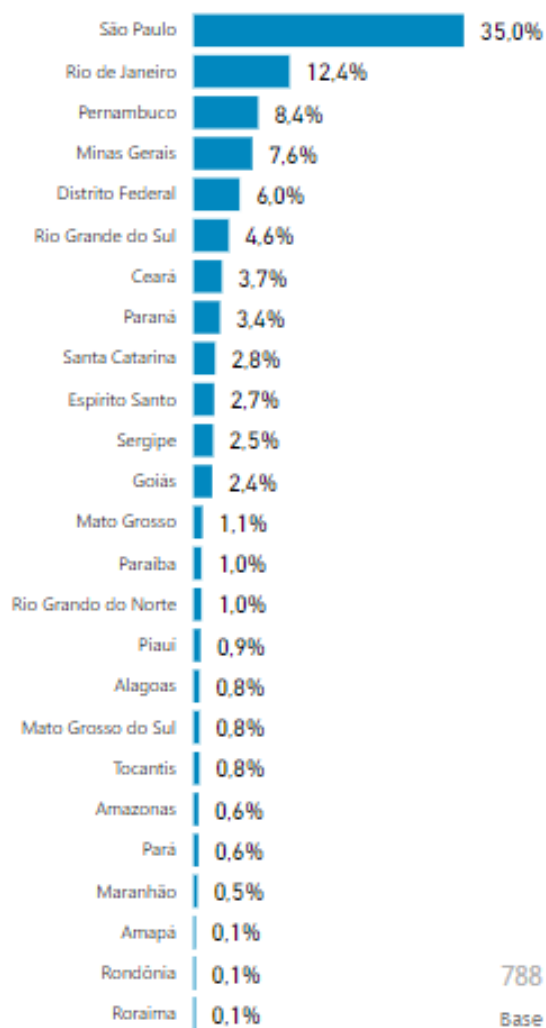


Gráfico 4 - Estado de residência: fora da Bahia

Dos turistas estrangeiros 16,0% são dos Estados Unidos, 12,0% da Itália, 8,0% da Alemanha, 8,0% do Chile, 8,8% da França, 8,0% de Portugal e 4,0% da Argentina, conforme demonstrado abaixo.

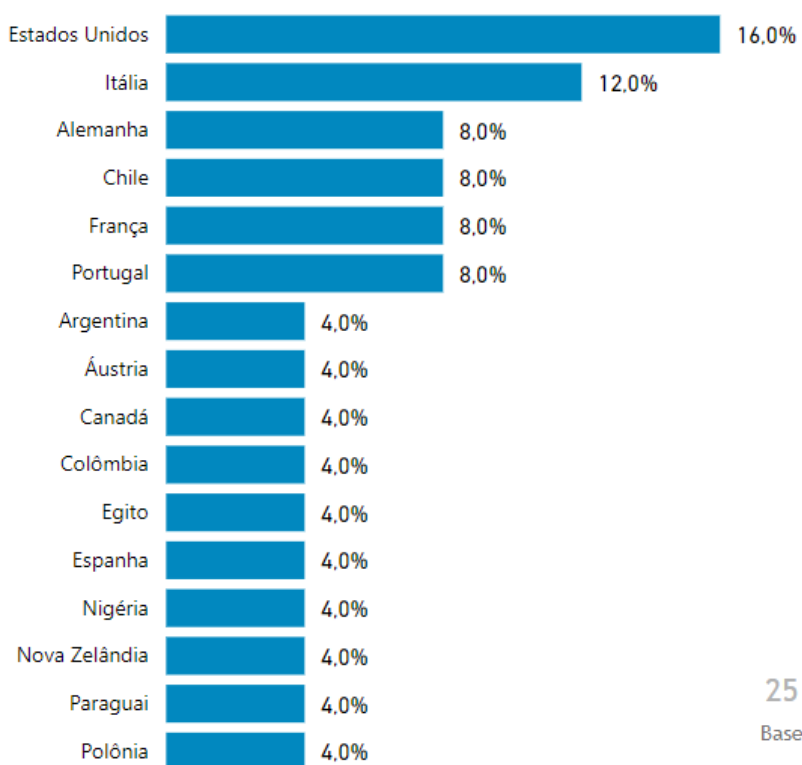


Gráfico 5 - País de residência

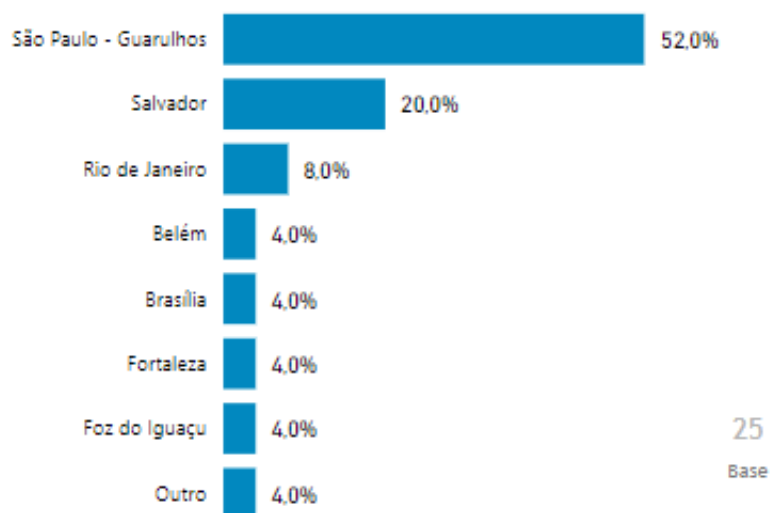


Gráfico 6 - Por qual cidade o(a) Sr.(a) chegou ao Brasil?

5.2 Perfil Socioeconômico

5.2.1 Gênero

Dos entrevistados, 51,5% eram do sexo feminino e 48,5% do sexo masculino, havendo, portanto, uma predominância do sexo feminino.

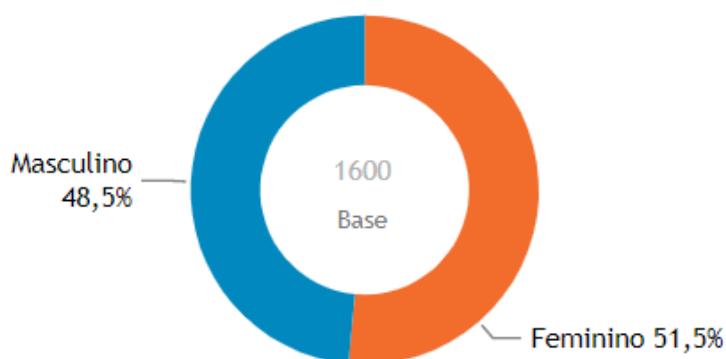


Gráfico 7 - Sexo

5.2.2 Faixa etária

Em relação a idade, os dados revelam uma concentração nas idades centrais de 26 a 50 anos (61,5%). A faixa etária de 36 a 50 anos possui o maior percentual com 31,2%, seguido de 26 a 35 (30,3%), 18 a 25 (20,4%) e 51 a 65 (13,3%). As faixas etárias de 14 a 17 e acima de 65 ficaram com percentuais baixos: 2,7% e 2,3%, respectivamente.

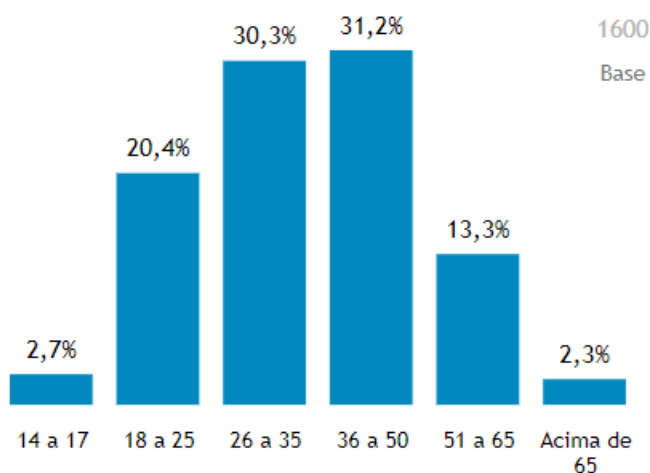


Gráfico 8 – Em qual dessas faixas etárias se encaixa a sua idade?

5.2.3 Escolaridade

Quanto à escolaridade, entre os entrevistados, os maiores índices estão concentrados na categoria Ensino Médio (42,1%) e Superior (34,3%).

Adicionalmente, 13,0% possuem Primário/1º grau/Básico, 10,2% Pós-graduação completa e apenas 0,4% são sem instrução formal.

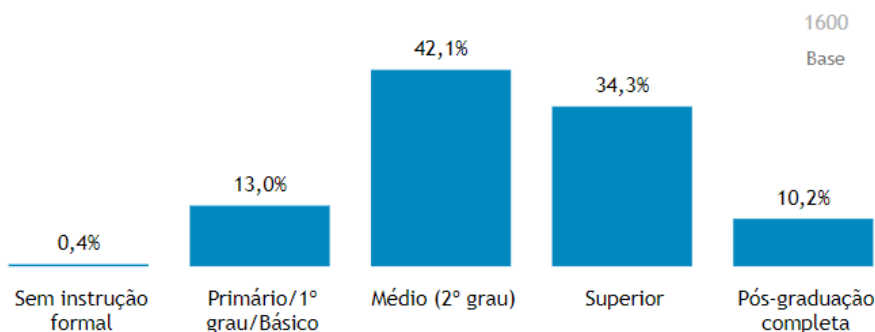


Gráfico 9 – Qual o seu nível de escolaridade?

5.2.4 Cor/Raça/Etnia

Dos turistas entrevistados, 39,9% se consideram pardos, 29,1% se consideram pretos e 27,1% brancos. Além do mais, 1,8% se classificaram como amarelos e 0,7% como indígenas. 1,5% não souberam ou não quiseram responder.



Gráfico 10 – Qual a sua Cor/Raça/Etnia?

5.2.5 Renda mensal média individual

A obtenção de respostas confiáveis sobre a renda média dos turistas que visitam um destino turístico é sempre um dos maiores desafios na realização de pesquisas sobre a demanda

turística. Tal desafio é comprovado pelo alto percentual obtido (26,9%) para a opção “não respondeu/não sabe”.

Os dados coletados mostram que dos entrevistados, 23,1% recebem de R\$ 998,01 a R\$ 1.996,00, 12,9% de R\$ 1.996,01 a R\$ 2.994,00 e 7,8% recebem de R\$ 9.980,01 ou mais.

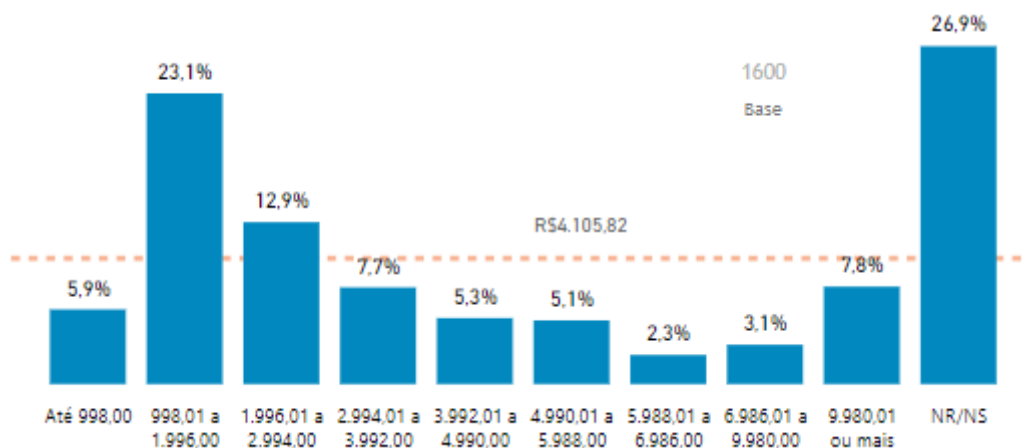


Gráfico 11 – Qual é a sua renda mensal?

5.2.6 Ocupação profissional principal

Os empregados do setor privado apresentam maior frequência, com 31,9%. Adicionalmente, 13,7% são profissionais liberais, 12,6 % empregados no setor público e 9,6% empresários.

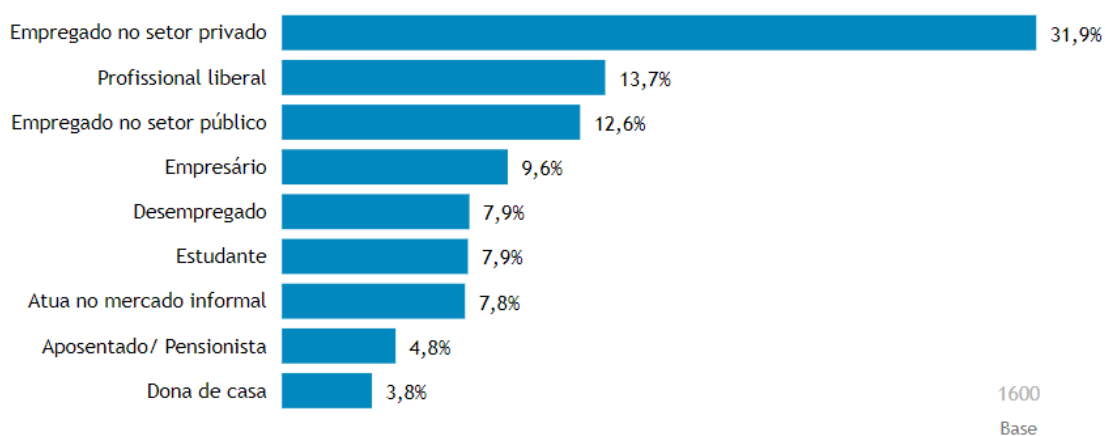


Gráfico 12 – Qual a sua ocupação principal?

5.3 Perfil do turista

5.3.1 Com quem viaja

Dentre as informações que desenham os hábitos de viagem, a composição do grupo turístico se configura em uma das mais importantes, uma vez que existem diferenças substanciais de comportamento e expectativas, em relação ao destino turístico visitado, entre turistas que viajam sozinhos, em família ou em grupos.

No caso dos dados levantados pela pesquisa, turistas que viajam a Salvador, prioritariamente, viajam sozinhos (55,3%), seguido por acompanhados pela família (35,4%) e com amigos (10,4%).

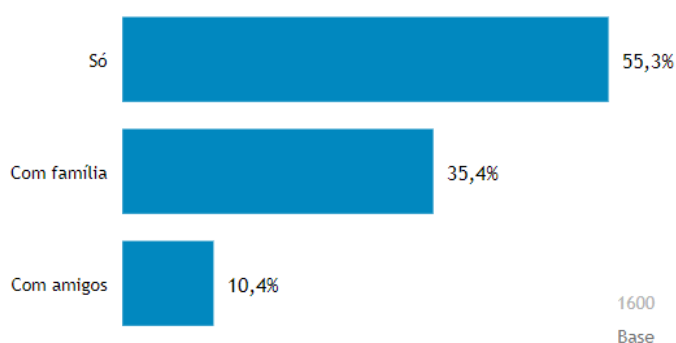


Gráfico 13 - Com quem o(a) Sr.(a) está viajando? (RM)

5.3.2 Número de pessoas viajando

A média de pessoas que viajam à Salvador acompanhadas, incluindo o respondente, foi de 3 pessoas, conforme demonstrado a seguir.



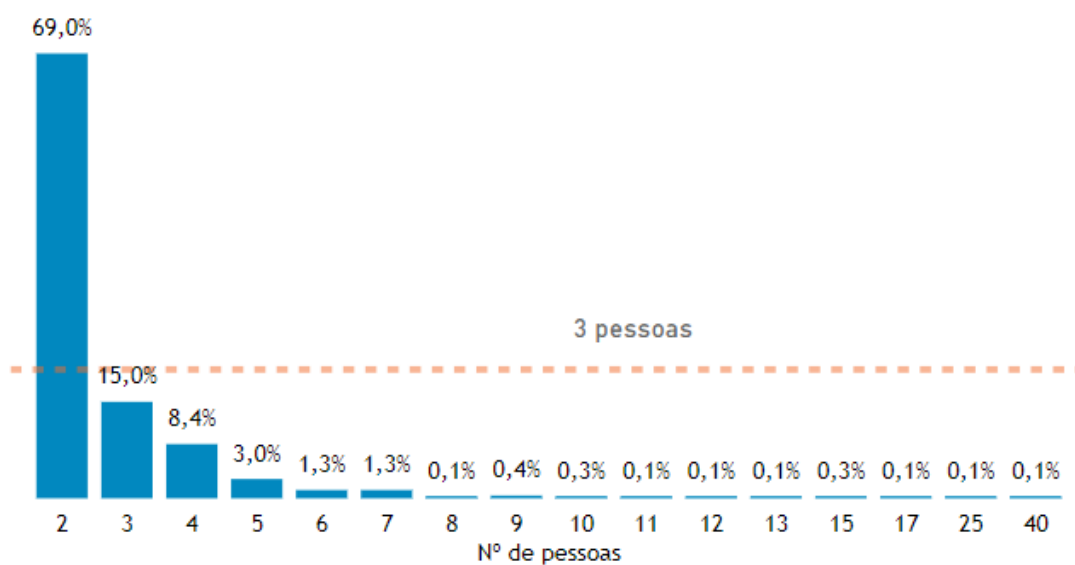
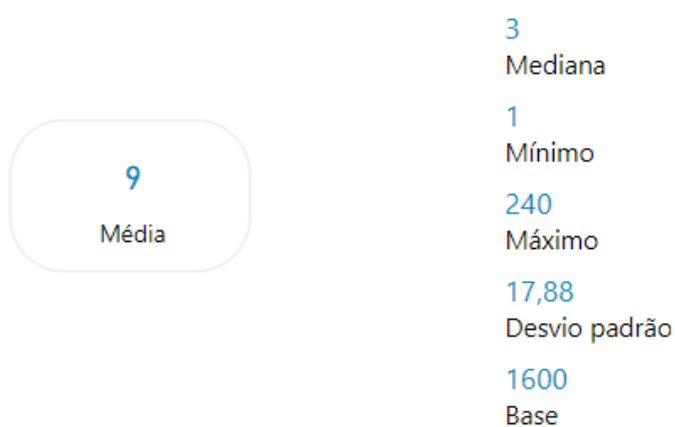


Gráfico 14 - Quantas pessoas estão viajando, incluindo o(a) Sr.(a)?

5.3.3 Quantas noites dormiu em Salvador

O número de noites dormidas em Salvador foi uma variável muito importante para a pesquisa, uma vez que se a pessoa respondesse que não havia dormido nenhuma noite na cidade, a entrevista deveria ser encerrada, visto que a pesquisa era para investigar o perfil do “turista”, ou seja, aquele que pernoita no lugar.

Considerando as respostas, a média de noites que os turistas dormiram em Salvador foi de 9. 22,5% dormiram 1 (uma) noite em Salvador. 16,0% dormiram mais de 10 (dez) noites e 15,1% 3 (três) noites.



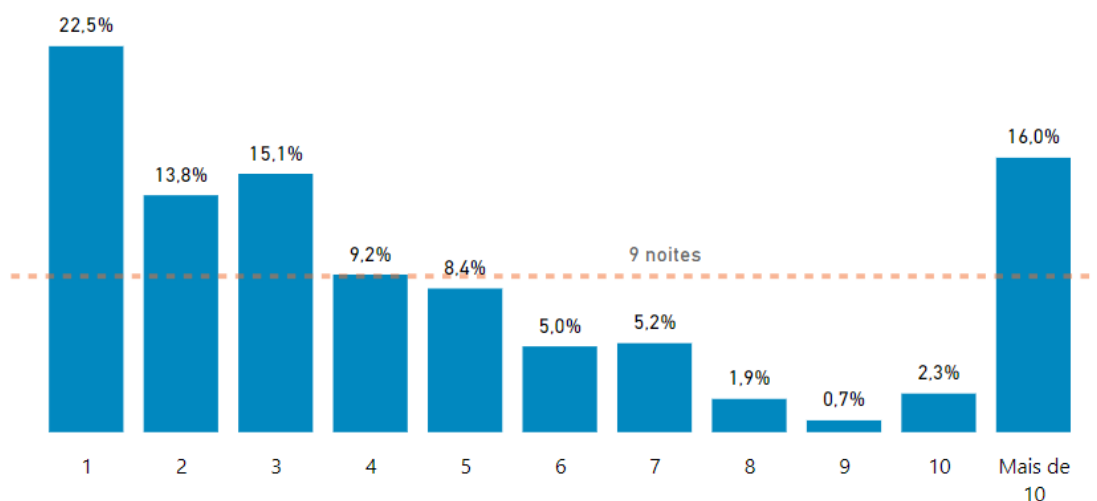


Gráfico 15 - Quantas noites o(a) Sr.(a) dormiu em Salvador nesta viagem?

5.3.4 Meio de transporte para chegar à Salvador

O principal meio de transporte utilizado para chegar a Salvador é o avião (44,5%), seguido de ônibus (34,4%), navio/ferry (17,6%) e automóvel (12,7%).

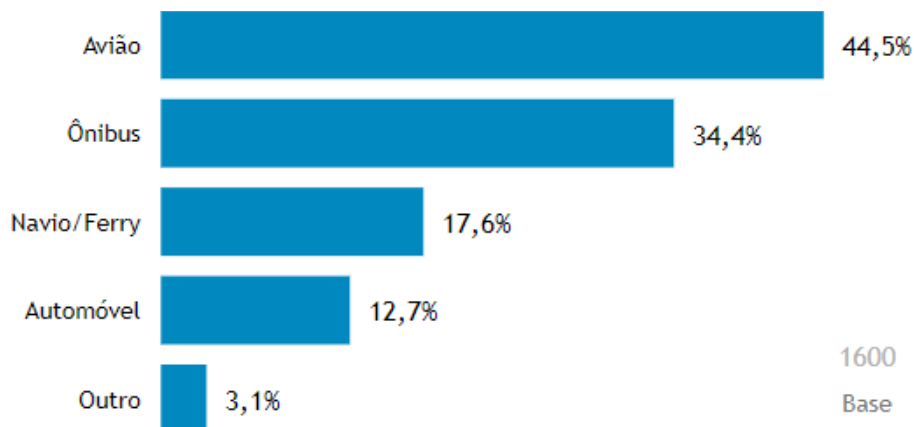


Gráfico 16 - Qual meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar a Salvador? (RM)

Na opção “outro” foram mencionados outros meios de transportes, como: van (95,9%) e lancha de mar grande (4,1%).



Gráfico 17 – Qual outro meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar à Salvador?

5.3.5 Meio de hospedagem utilizado

Casa de parentes/amigos e hotel representaram os principais meios de hospedagem utilizados para permanência em Salvador, com 44,1% e 32,1%, respectivamente. Além do mais, 9,1% informaram se hospedar em casa/apartamento próprio e 5,4% casa/apartamento de aluguel.

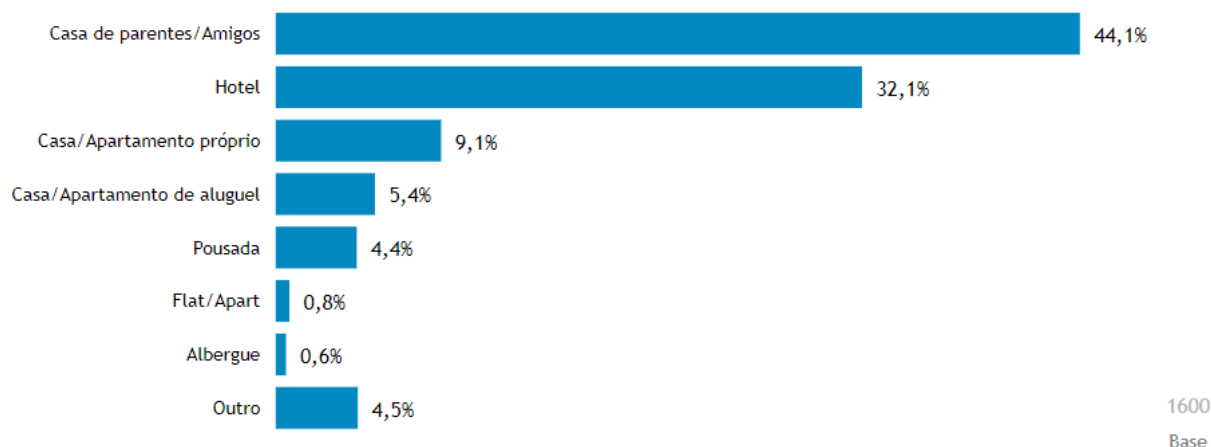


Gráfico 18 - Qual o meio de hospedagem o(a) Sr.(a) utilizou aqui em Salvador nesta viagem? (RM)

5.3.6 Organização da viagem

Quanto à organização da viagem, 78,6% dos turistas entrevistados planejaram e organizaram a viagem por conta própria. Nessa perspectiva, 8,4% informaram que a viagem foi organizada através de agências de viagens físicas, 7,7% por site de agências de viagens, 4,8% por site da companhia aérea online e 2,8% por site de meio de hospedagem.

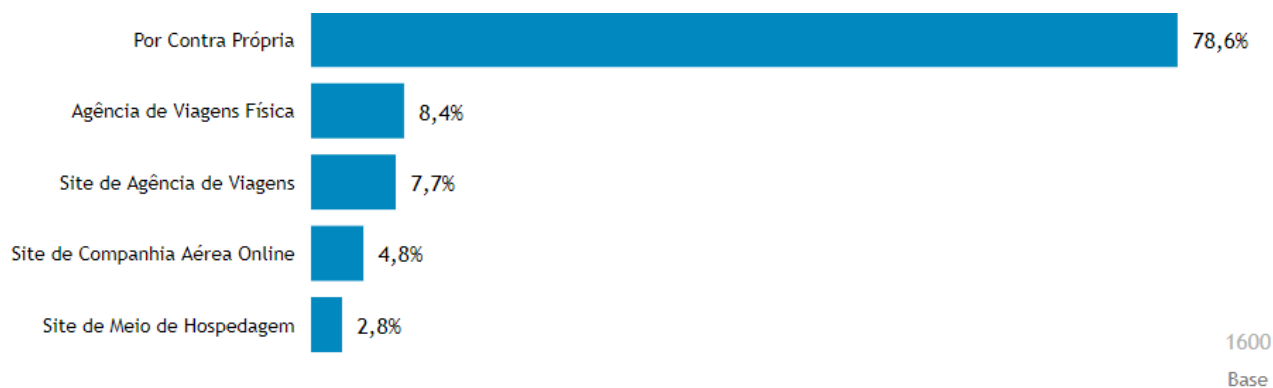


Gráfico 19 - A sua viagem foi organizada através de... (RM)

5.3.7 Gasto total aproximado

A média do gasto total da viagem dos entrevistados para Salvador foi de R\$1.075,65. Sendo a média de pessoas incluídas no gasto total de 1,96.

1,96
Média de pessoas incluídas nos gastos

R\$1.075,65
Média

R\$400,00
Mediana

R\$0,00
Mínimo

R\$50.000,00
Máximo

R\$2.504,35
Desvio padrão

1444
Base

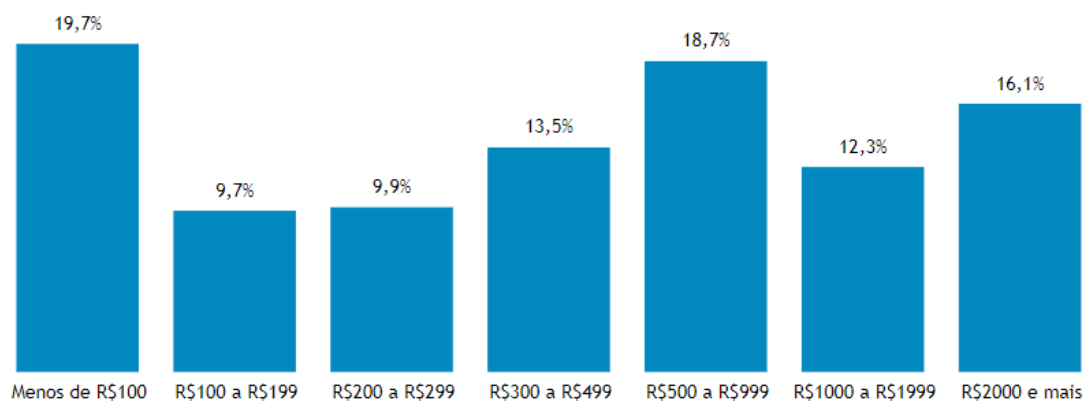


Gráfico 20 - Qual o seu gasto total aproximado em Salvador, excluindo passagens ou pacotes comprados fora daqui?

No mesmo sentido, 51,1% dos entrevistados informaram que o Gasto Médio Diário Individual (GMDI) foi menos de R\$100,00 e 17,4% afirmaram que foi de R\$ 100,00 a R\$ 199,00. Assim, a média é de R\$ 170,70.

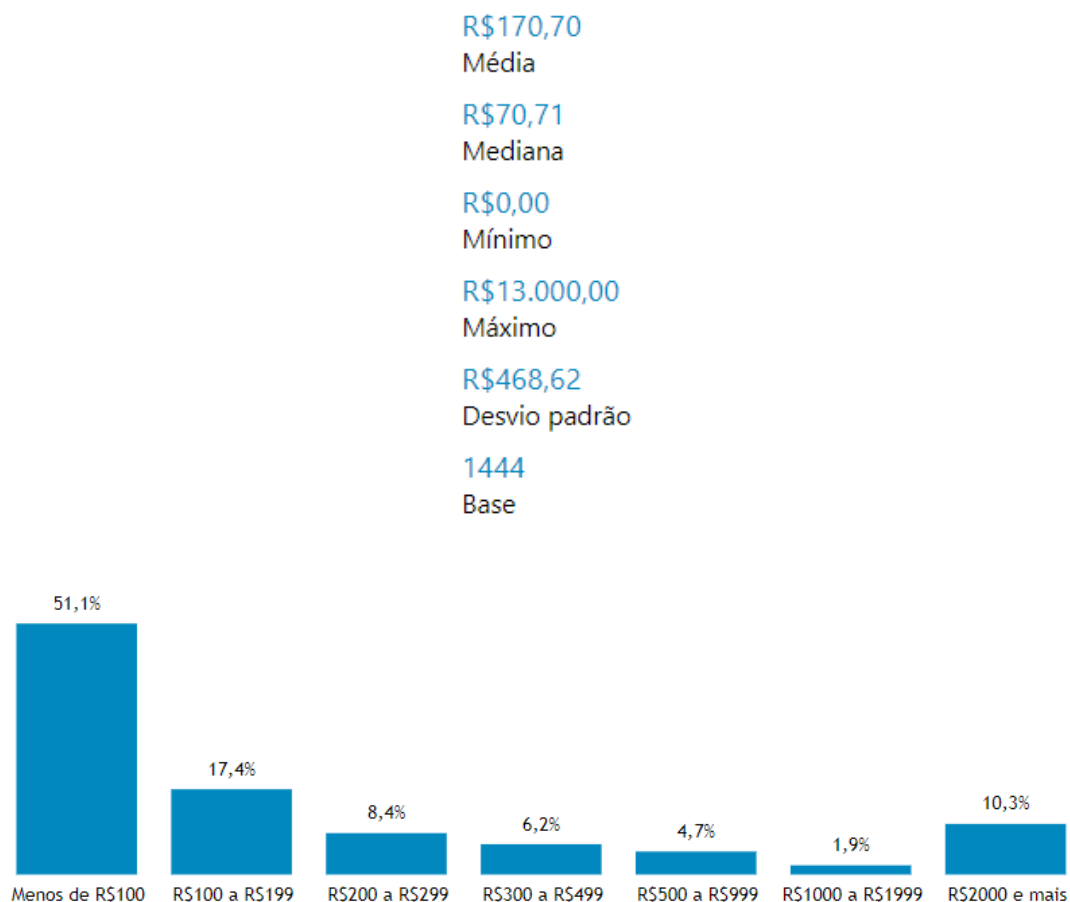


Gráfico 21 - Gasto Médio Diário Individual (GMDI)

5.3.8 Composição dos gastos

No quadro geral da pesquisa, os gastos por serviços ficaram da seguinte forma: Alimentação (36,0%), transporte dentro de Salvador (25,6%), compras (17,1%), hospedagem (16,2%), guias e excursões (2,6%) e espetáculos musicais/de dança (2,4%).

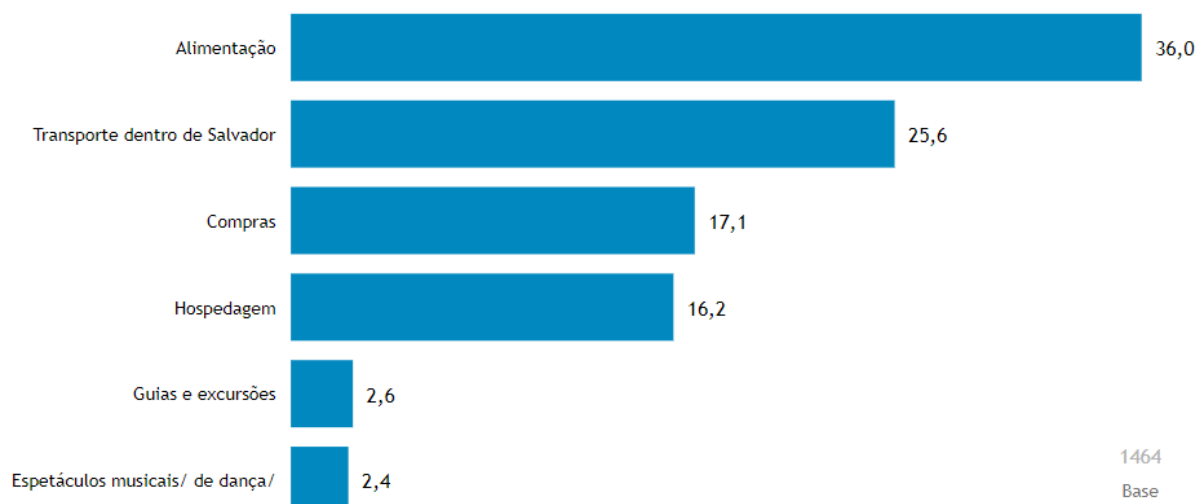


Gráfico 22 - Deste gasto total, o(a) Sr.(a) poderia me dizer quantos por cento foi gasto com cada um dos itens que constam no cartão?

5.3.9 Gasto efetivo x planejado

Quanto ao gasto planejado para a viagem, 72,3% dos turistas informaram que os gastos ficaram dentro do planejado. 18,8% declararam ter ficado acima do planejado e 8,9% abaixo do planejado.

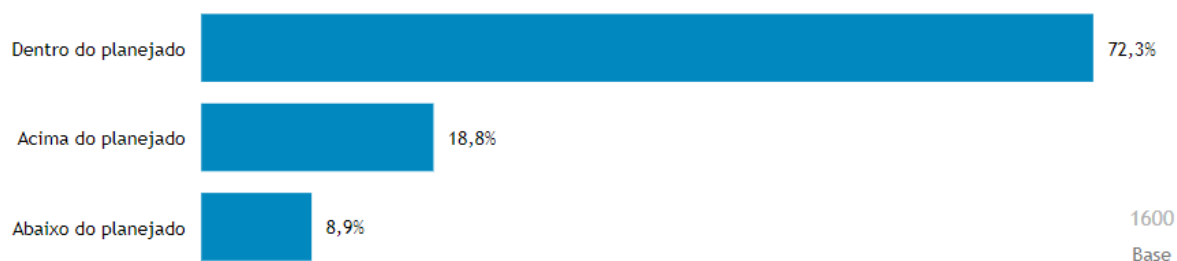


Gráfico 23 - O seu gasto total foi o que o(a) Sr.(a) havia planejado, acima do planejado ou abaixo do planejado?

5.3.10 Motivo da viagem

O fenômeno turismo desencadeia diversos tipos de motivações: lazer, cultura, negócios, esporte, saúde, religioso, entre outros.

Esses diversos tipos de turismo ou motivações turísticas estabelecem-se pelas diferentes necessidades e desejos e pelo poder aquisitivo dos turistas.

Conhecer as motivações que são despertadas por determinado destino turístico propicia um detalhamento no planejamento de ações específicas para cada grupo, principalmente em relação à comunicação a ser estabelecida com cada nicho de mercado, a fim de receber com qualidade os diferentes grupos e públicos.

No questionário aplicado na pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista – fevereiro/2021, 29,3% dos entrevistadores informaram que o principal motivo da viagem a Salvador foi a negócios ou trabalho.

Em continuidade, 26,8% informaram que viajaram a Salvador para visitar amigos ou parentes, 26,1% a lazer e 13,3% por questões de saúde.

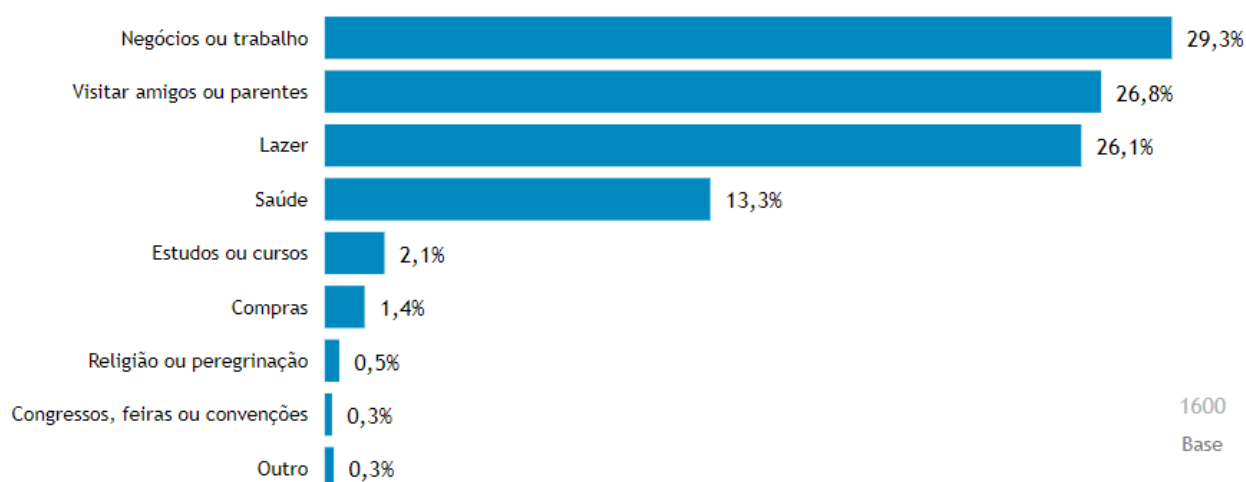


Gráfico 24 - Qual foi o principal motivo da sua viagem a Salvador?

5.3.11 Motivo principal “Lazer”

Para os entrevistados que vieram a Salvador a lazer, 71,8% afirmaram que foi em razão dos atrativos naturais. Em segundo plano, o patrimônio histórico e cultural foi a razão da escolha de 33,5% dos pesquisados. Em terceiro lugar aparece o custo total da viagem, com 25,8%.

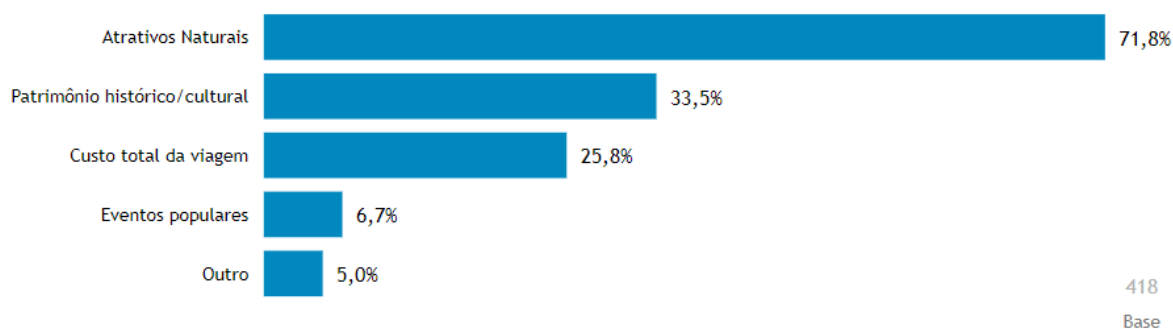


Gráfico 25 - Por que escolheu Salvador para esta viagem a lazer? (RM)

5,0% dos entrevistados informaram outros motivos de terem escolhido Salvador para uma viagem a lazer, sendo que, 47,6% informaram que foi por já conhecer a cidade, 33,3% por querer conhecer a cidade, 9,5% por recomendação de amigos e 9,5% para resolver negócios pessoais.

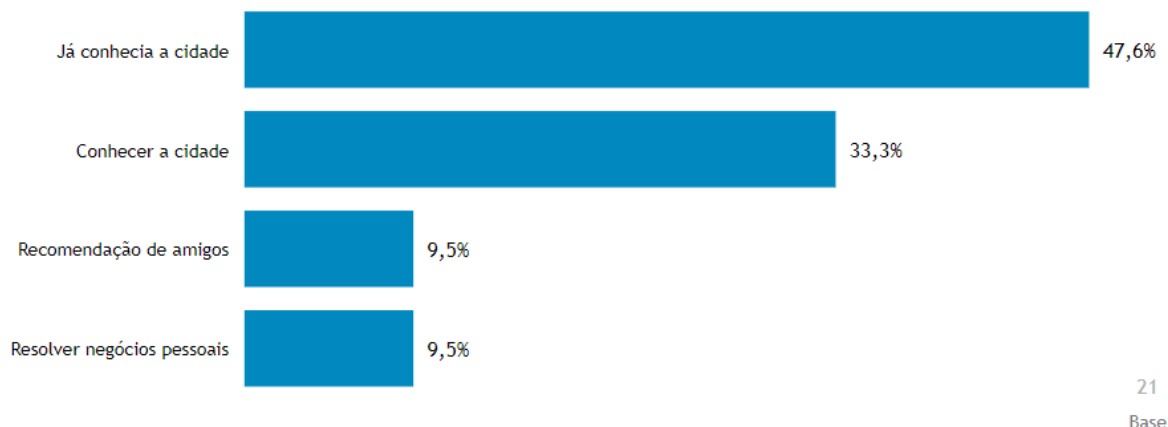


Gráfico 26 – Qual outro motivo do porquê escolheu Salvador para esta viagem a lazer?

5.3.12 Itens importantes para escolha de Salvador como destino de viagem

Foi perguntado aos turistas quais itens teriam influenciado na escolha de Salvador como destino de viagem e os três com maior frequência foram: colegas, amigos ou parentes (33,8%), conhecimento prévio do destino (30,0%) e internet (7,3%).

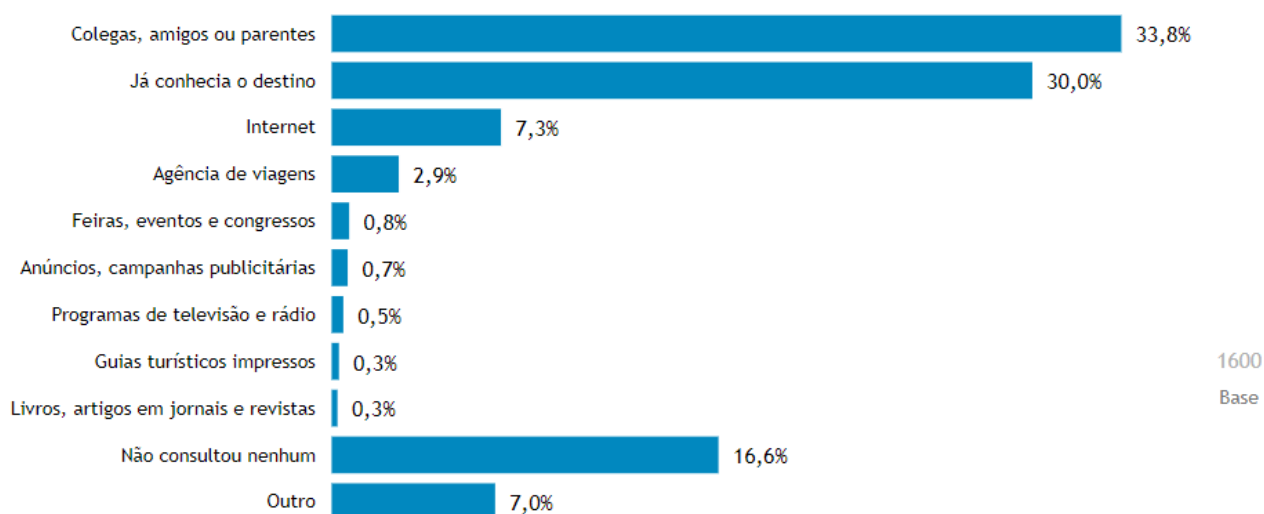


Gráfico 27 - Qual destes itens foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?

Entre os que informaram outros motivos, 55,4% afirmaram que que escolheram Salvador por negócios ou trabalho, 33,0% por questões de saúde e 4,5% por turismo.

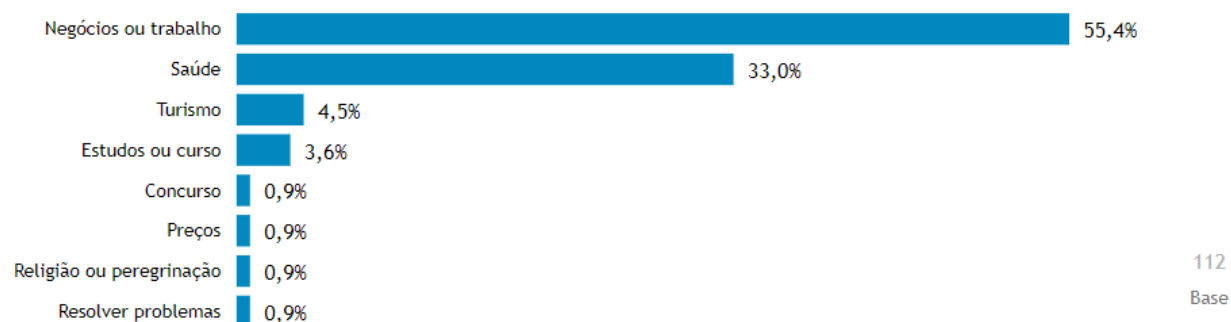


Gráfico 28 – Qual outro motivo que foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?

5.3.13 Meios, serviços ou ferramentas usadas para o planejamento da viagem

Os avanços nas tecnologias digitais estão transformando o mundo à nossa volta e em consequência o setor do turismo. A tecnologia permite um comportamento mais autônomo do turista em relação ao destino escolhido por meio de uma infinidade de informações disponibilizadas na internet desde o início do ciclo de vida da viagem. A pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista caminha nesse intuito para descobrir os meios, serviços e ferramentas digitais utilizadas para o planejamento da viagem.

Assim, quando perguntado ao entrevistado se consultou alguma fonte para a preparação da viagem, 72,2% afirmaram não ter consultado nenhuma. 15,4% informaram que consultaram redes sociais, 8,6% sites de turismo em geral e 8,4% aplicativos para smartphones e tablets.

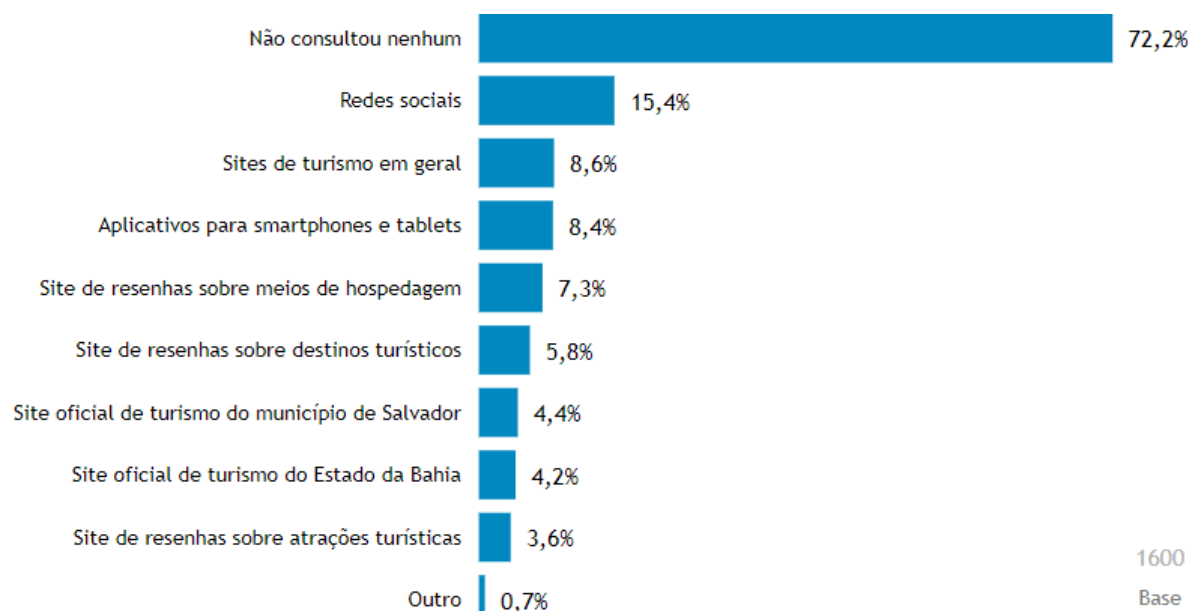


Gráfico 29 - O(a) Sr.(a) fez consulta a algumas destas fontes para a preparação desta viagem? (RM)

5.3.14 Primeira vez que visita Salvador

A partir dos resultados mostrados no gráfico a seguir, nota-se que 23,0% dos turistas estão visitando Salvador pela primeira vez.

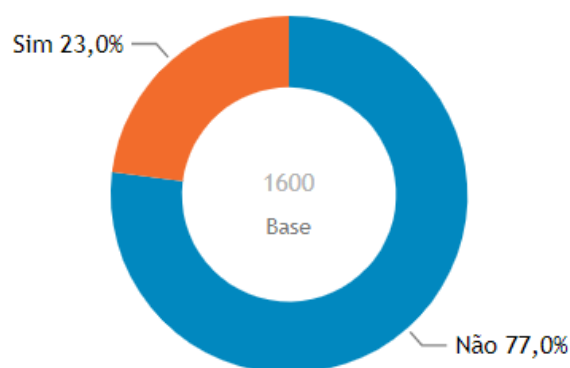


Gráfico 30 - É a primeira vez que o(a) Sr.(a) vem a Salvador?

Entre as pessoas que já conhecem Salvador 34,6% estiveram na cidade a mais de 1 (um) a 6 (seis) meses.

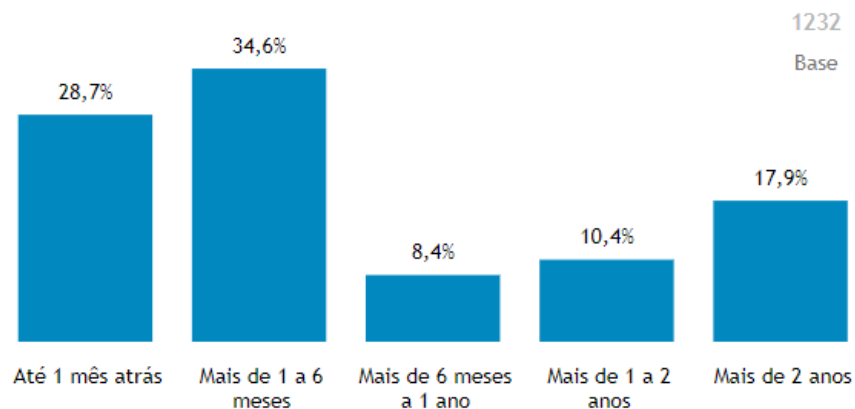


Gráfico 31 - Quando foi a última vez que o (a) Sr.(a) esteve em Salvador?

5.3.15 Intenção de voltar a Salvador

Foi perguntado aos entrevistados se eles pensam em voltar a Salvador e 92,7% dos turistas afirmaram que pretendem voltar à cidade.

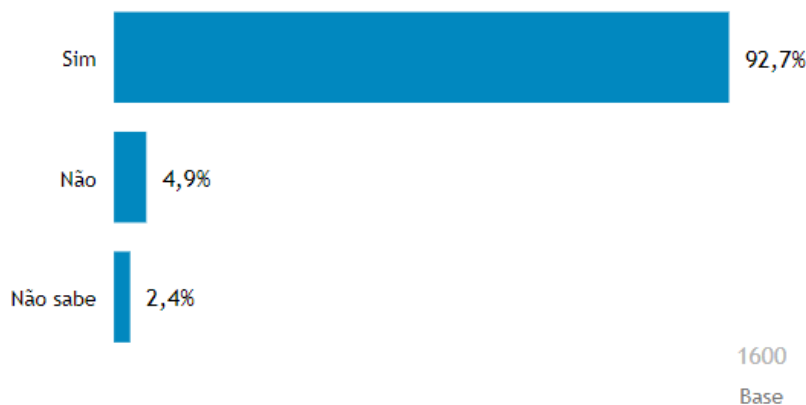


Gráfico 32 - O(a) Sr.(a) pensa em voltar a Salvador?

5.3.16 Recomendação de Salvador à outras pessoas

Quando perguntado aos entrevistados se recomendariam Salvador à outras pessoas, 93,3% dos entrevistados afirmaram que “sim”. 5,3% não recomendariam e 1,5% não souberam responder.



Gráfico 33 - O(a) Sr.(a) recomendaria Salvador a outra pessoa?

5.3.17 Avaliação dos Atrativos Turísticos

Em função de facilitar a visualização e comparação dos itens (atrativos turísticos), foi elaborado o gráfico em radar. Esse gráfico apresenta a média de cada item avaliado, sendo que a escala utilizada foi: 5 – Ótimo, 4 – Bom, 3 – Regular, 2 – Ruim e 1 – Péssimo. Sendo assim, destaca-se que o item com a melhor avaliação foi comida típica baiana, com 4,56 pontos, seguido por passeios marítimos pela baía/pelas ilhas, com 4,54, espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira, etc), com 4,39, hospitalidade do povo, com 4,38, praias, com 4,33, museus, com 4,25, outros atrativos históricos ou culturais, com 4,29, centro histórico/pelourinho, com 4,18 e esportes náuticos com a menor avaliação, 4,17.

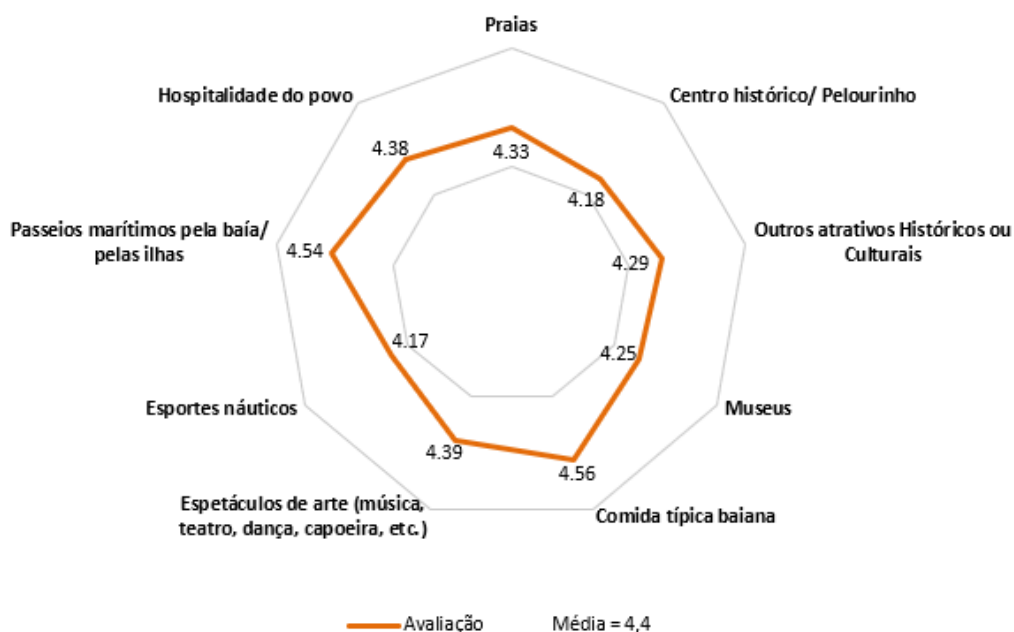


Gráfico 34 - Como (a) Sr.(a) avalia os atrativos turísticos de Salvador com relação à...

Observações:

- Escala: 5 - Ótimo 4 - Bom 3 - Regular 2 - Ruim 1 - Péssimo
- A avaliação média dos atrativos foi obtida pela média aritmética do respectivo item avaliado
- A avaliação média geral foi obtida pela média aritmética dos 9 atrativos avaliados.

A média geral (de todos os itens) foi de 4,36 pontos.

4,36
Média

5
Mediana

1
Mínimo

5
Máximo

0,78
Desvio padrão

A seguir são apresentadas as avaliações detalhadas dos Atrativos Turísticos de Salvador/BA.

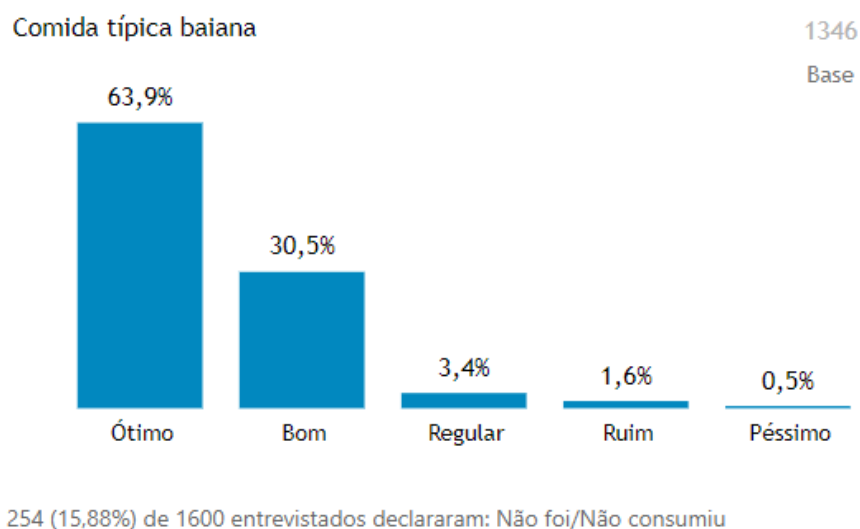


Gráfico 35: Avaliação - Comida típica baiana

Tabela 1 - Avaliação - Comida típica baiana

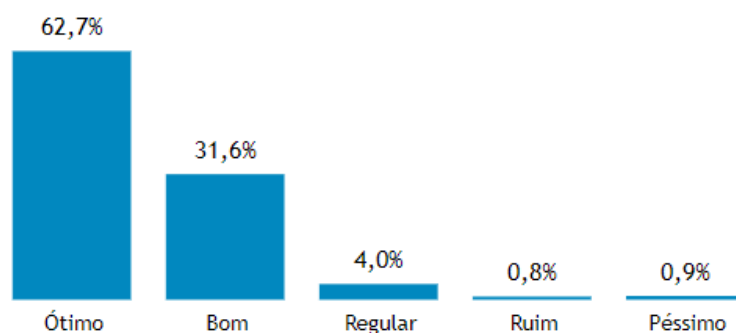
Opção	Frequência	%
Ótimo	860	63.9
Bom	411	30.5
Regular	46	3.4
Ruim	22	1.6
Péssimo	7	0.5
Total	1,346	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 16% de 1600

Passeios marítimos pela baía/ pelas ilhas

632

Base



968 (60,50%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 36 - Avaliação - Passeios marítimos pela baía/pelas ilhas

Tabela 2 - Avaliação - Passeios marítimos pela baía/pelas ilhas

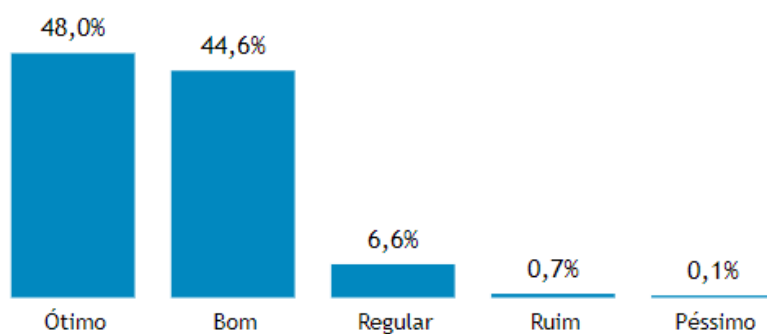
Opção	Frequência	%
Ótimo	396	62.7
Bom	200	31.6
Regular	25	4.0
Ruim	5	0.8
Péssimo	6	0.9
Total	632	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 61% de 1600

Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira, etc.)

671

Base



929 (58,06%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 37 - Avaliação - Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira, etc.)

Tabela 3 - Avaliação - Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira, etc.)

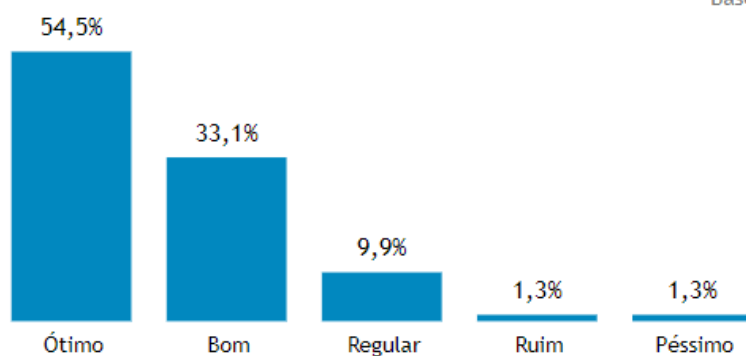
Opção	Frequência	%
Ótimo	322	48.0
Bom	299	44.6
Regular	44	6.6
Ruim	5	0.7
Péssimo	1	0.1
Total	671	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 58% de 1600

Hospitalidade do povo

1550

Base



50 (3,13%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 38 - Avaliação - Hospitalidade do povo

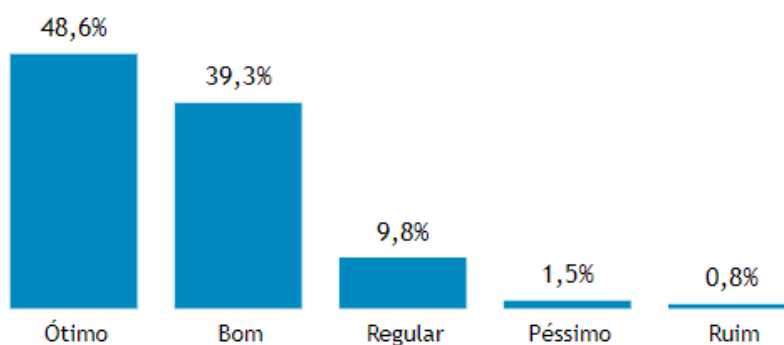
Tabela 4 -Avaliação - Hospitalidade do povo

Opção	Frequência	%
Ótimo	844	54.5
Bom	513	33.1
Regular	153	9.9
Ruim	20	1.3
Péssimo	20	1.3
Total	1,550	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 03% de 1600

Praia

1189
Base



411 (25,69%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 39 - Avaliação – Praia

Tabela 5 - Avaliação – Praia

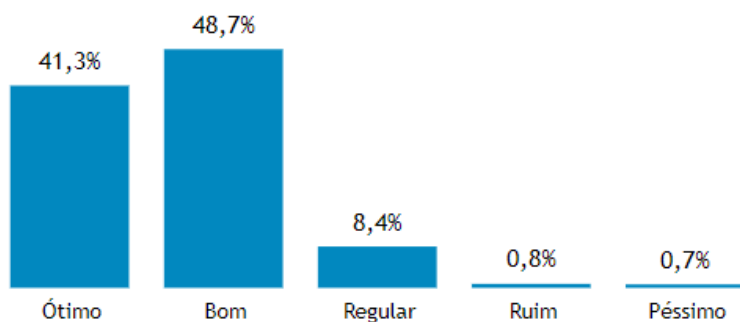
Opção	Frequência	%
Ótimo	578	48.6
Bom	467	39.3
Regular	116	9.8
Ruim	10	0.8
Péssimo	18	1.5
Total	1,189	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 26% de 1600

Outros atrativos Históricos ou Culturais

983

Base



617 (38,56%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 40 - Avaliação - Outros atrativos históricos ou culturais

Tabela 6 - Avaliação - Outros atrativos históricos ou culturais

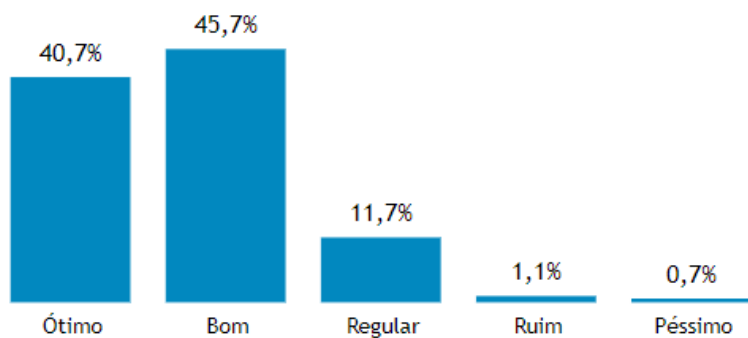
Opção	Frequência	%
Ótimo	406	41.3
Bom	479	48.7
Regular	83	8.4
Ruim	8	0.8
Péssimo	7	0.7
Total	983	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 39% de 1600

Museus

435

Base



1165 (72,81%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 41 - Avaliação – Museus

Tabela 7 - Avaliação – Museus

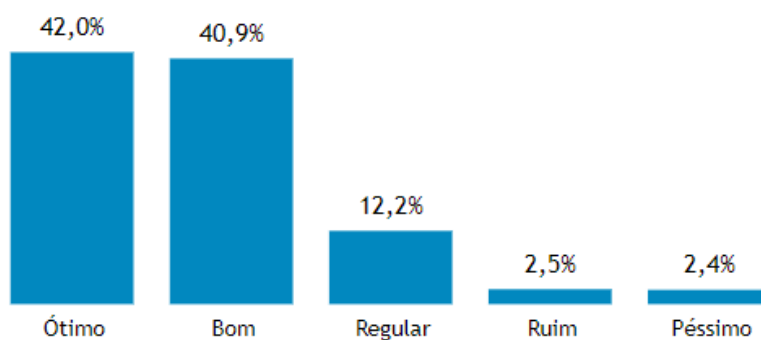
Opção	Frequência	%
Ótimo	177	40.7
Bom	199	45.7
Regular	51	11.7
Ruim	5	1.1
Péssimo	3	0.7
Total	435	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 73% de 1600

Centro histórico/ Pelourinho

1048

Base



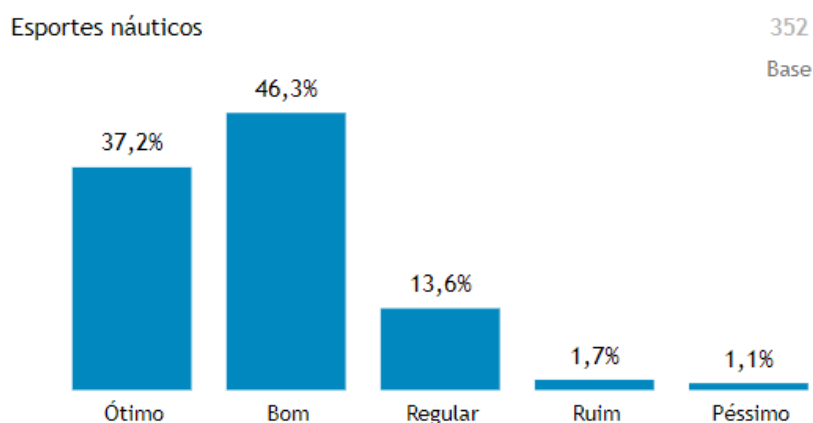
552 (34,50%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 42 - Avaliação - Centro Histórico/Pelourinho

Tabela 8 - Avaliação - Centro Histórico/Pelourinho

Opção	Frequência	%
Ótimo	440	42.0
Bom	429	40.9
Regular	128	12.2
Ruim	26	2.5
Péssimo	25	2.4
Total	1,048	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 35% de 1600



1248 (78,00%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 43 - Avaliação - Esportes náuticos

Tabela 9 - Avaliação - Esportes náuticos

Opção	Frequência	%
Ótimo	131	37.2
Bom	163	46.3
Regular	48	13.6
Ruim	6	1.7
Péssimo	4	1.1
Total	352	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 78% de 1600

5.3.18 Avaliação dos Equipamentos e Serviços

Em função de facilitar a visualização e comparação dos itens (equipamentos e serviços), foi elaborado o gráfico em radar. Esse gráfico apresenta a média de cada item avaliado, sendo que a escala utilizada foi: 5 – Ótimo, 4 – Bom, 3 – Regular, 2 – Ruim e 1 – Péssimo. Sendo assim, destaca-se que o item com melhor avaliação foi artesanato e produtos locais, 4,36, seguido por meios de hospedagem, com 4,29, bares e restaurantes, com 4,24, diversões noturnas, com 4,19, outros tipos de comércios/compras com 4,17, serviços de guias e excursões, com 4,15, empresas/serviços de traslado, com 4,08 e serviços de táxis com a menor avaliação, 3,90.

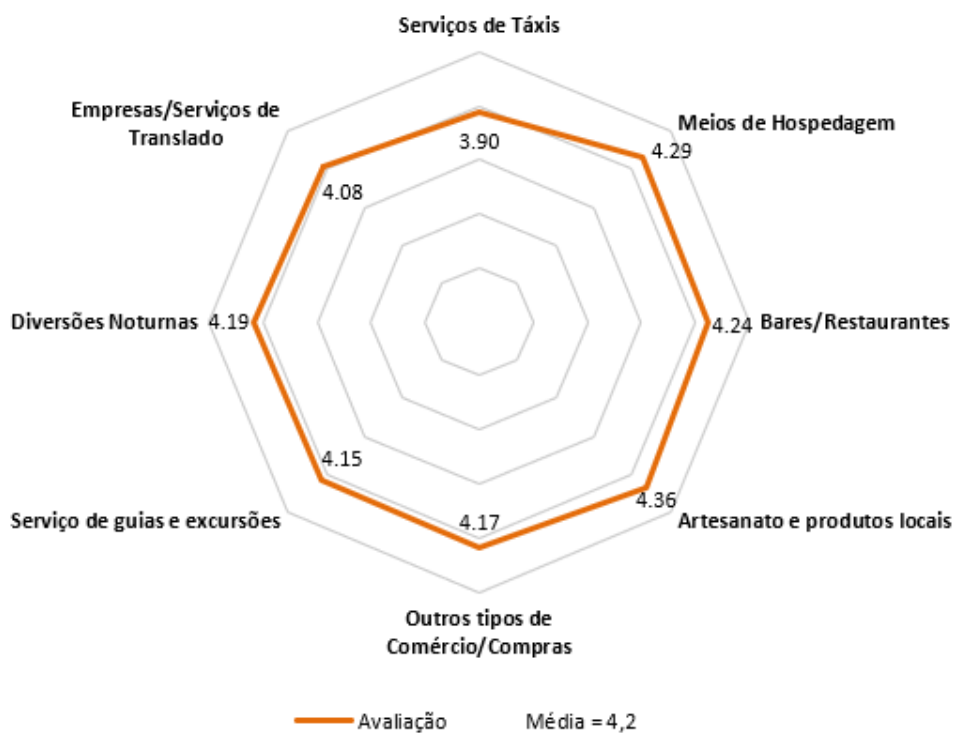


Gráfico 44 - Como o(a) Sr.(a) avalia os equipamentos e serviços turísticos de Salvador com relação à...

Observações:

- Escala: 5 - Ótimo 4 - Bom 3 - Regular 2 - Ruim 1 - Péssimo
- A avaliação média dos equipamentos e serviços foi obtida pela média aritmética do respectivo item avaliado
- A avaliação média geral foi obtida pela média aritmética dos 8 equipamentos e serviços avaliados.

A média geral (de todos os itens) foi de 4,18.

4,18
Média

4
Mediana

1
Mínimo

5
Máximo

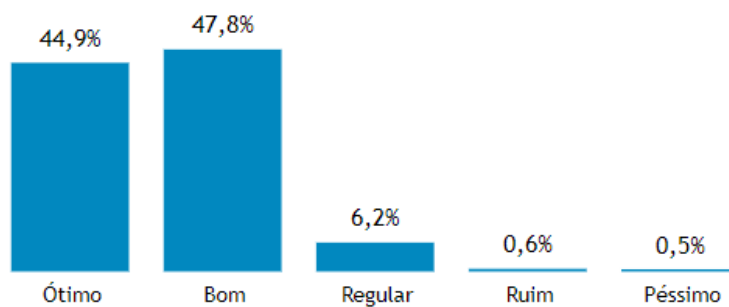
0,79
Desvio padrão

A seguir são apresentadas as avaliações detalhadas dos equipamentos e serviços de Salvador/BA.

Artesanato e produtos locais

1011

Base



589 (36,81%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 45 - Avaliação - Artesanato e produtos locais

Tabela 10 - Avaliação - Artesanato e produtos locais

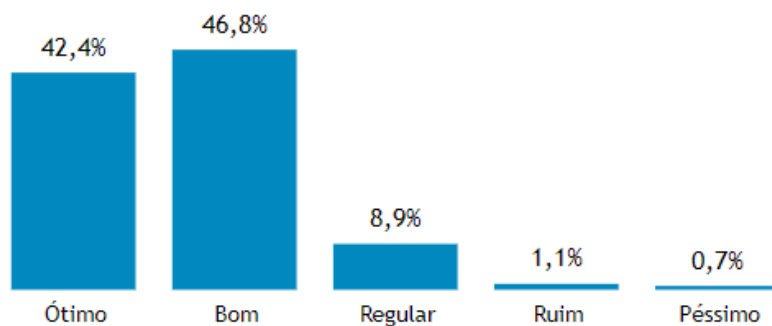
Opção	Frequência	%
Ótimo	454	44.9
Bom	483	47.8
Regular	63	6.2
Ruim	6	0.6
Péssimo	5	0.5
Total	1,011	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 37% de 1600

Meios de Hospedagem

963

Base



637 (39,81%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 46 - Avaliação - Meios de hospedagem

Tabela 11 - Avaliação - Meios de hospedagem

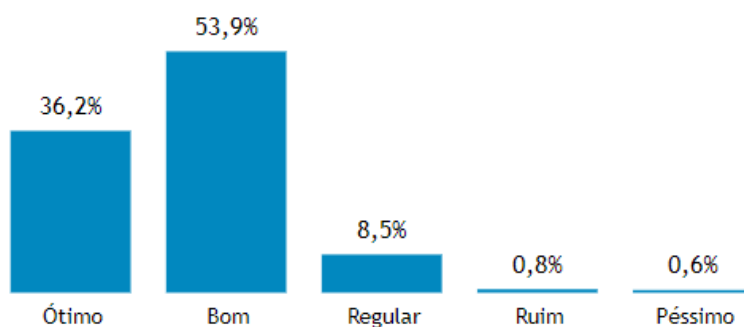
Opção	Frequência	%
Ótimo	408	42.4
Bom	451	46.8
Regular	86	8.9
Ruim	11	1.1
Péssimo	7	0.7
Total	963	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 40% de 1600

Bares/Restaurantes

1172

Base



428 (26,75%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

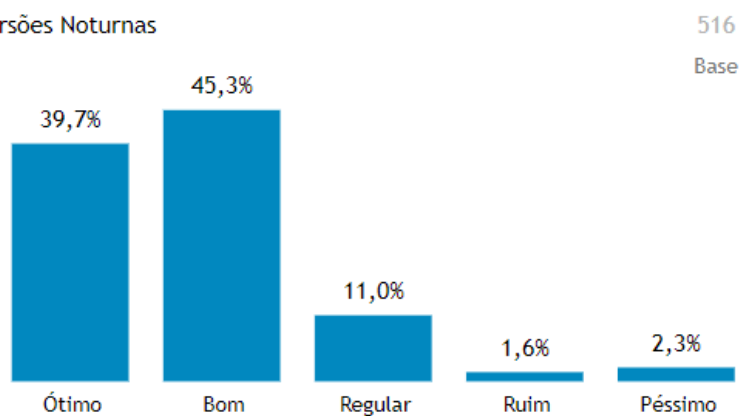
Gráfico 47 - Avaliação - Bares/Restaurantes

Tabela 12 - Avaliação - Bares/Restaurantes

Opção	Frequência	%
Ótimo	424	36.2
Bom	632	53.9
Regular	100	8.5
Ruim	9	0.8
Péssimo	7	0.6
Total	1,172	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 27% de 1600

Diversões Noturnas



1084 (67,75%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 48 - Avaliação - Diversões noturnas

Tabela 13 - Avaliação - Diversões noturnas

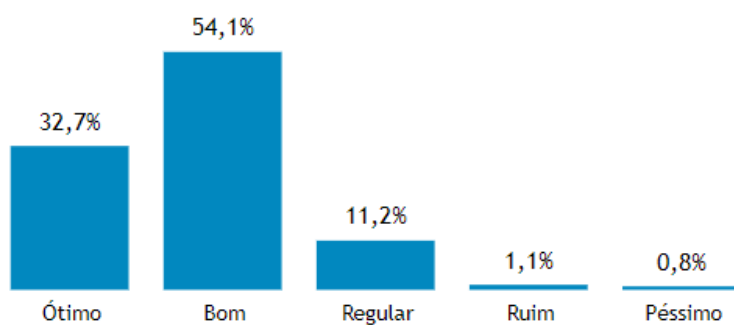
Opção	Frequência	%
Ótimo	205	39.7
Bom	234	45.3
Regular	57	11.0
Ruim	8	1.6
Péssimo	12	2.3
Total	516	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 68% de 1600

Outros tipos de Comércio/Compras

1134

Base



466 (29,13%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 49 - Avaliação - Outros tipos de comércio/compras

Tabela 14 - Avaliação - Outros tipos de comércio/compras

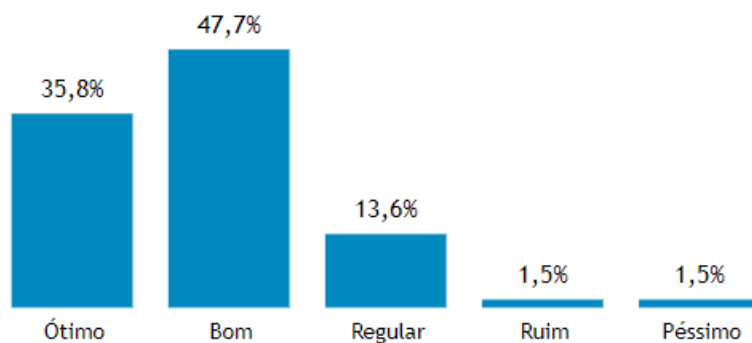
Opção	Frequência	%
Ótimo	371	32.7
Bom	614	54.1
Regular	127	11.2
Ruim	13	1.1
Péssimo	9	0.8
Total	1,134	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 29% de 1600

Serviço de guias e excursões

405

Base



1195 (74,69%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

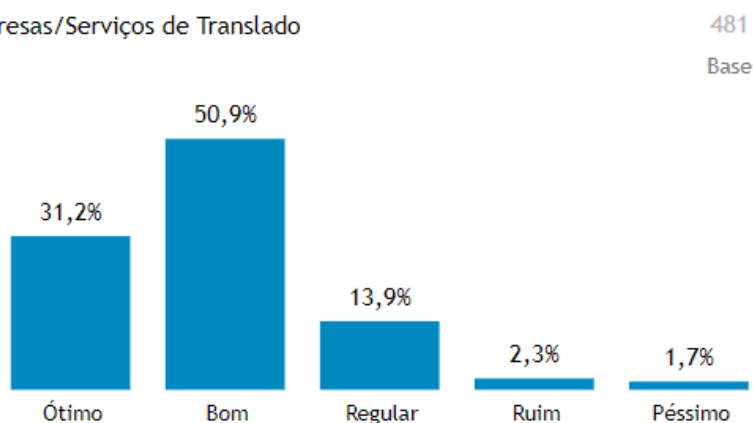
Gráfico 50 - Avaliação - Serviço de guias e excursões

Tabela 15 - Avaliação - Serviço de guias e excursões

Opção	Frequência	%
Ótimo	145	35.8
Bom	193	47.7
Regular	55	13.6
Ruim	6	1.5
Péssimo	6	1.5
Total	405	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 75% de 1600

Empresas/Serviços de Translado



1119 (69,94%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

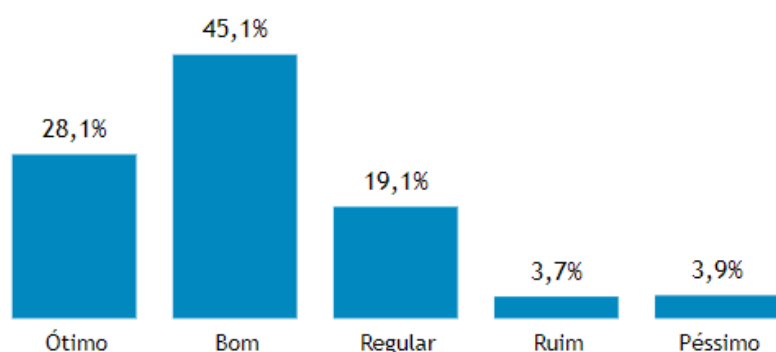
Gráfico 51 - Avaliação - Empresas/serviços de translado

Tabela 16 - Avaliação - Empresas/serviços de translado

Opção	Frequência	%
Ótimo	150	31.2
Bom	245	50.9
Regular	67	13.9
Ruim	11	2.3
Péssimo	8	1.7
Total	481	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 70% de 1600

Serviços de Táxis



663 (41,44%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 52 - Avaliação - Serviços de táxi

Tabela 17 - Avaliação - Serviços de táxi

Opção	Frequência	%
Ótimo	263	28.1
Bom	423	45.1
Regular	179	19.1
Ruim	35	3.7
Péssimo	37	3.9
Total	937	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 41% de 1600

5.3.19 Avaliação da Infraestrutura

Em função de facilitar a visualização e comparação dos itens (infraestrutura), foi elaborado o gráfico em radar. Esse gráfico apresenta a média de cada item avaliado, sendo que a escala utilizada foi: 5 – Ótimo, 4 – Bom, 3 – Regular, 2 – Ruim e 1 – Péssimo. Sendo assim, destaca-se que o item com a melhor avaliação foi aeroporto, com 4,38 pontos, seguido por sinalização e informação turística, com 3,71, terminal rodoviário, com 3,67, limpeza urbana com 3,52, segurança pública com 3,34, terminal marítimo (ferry-boat/lancha), com 3,13 e ônibus urbano com a menor avaliação, 2,90.

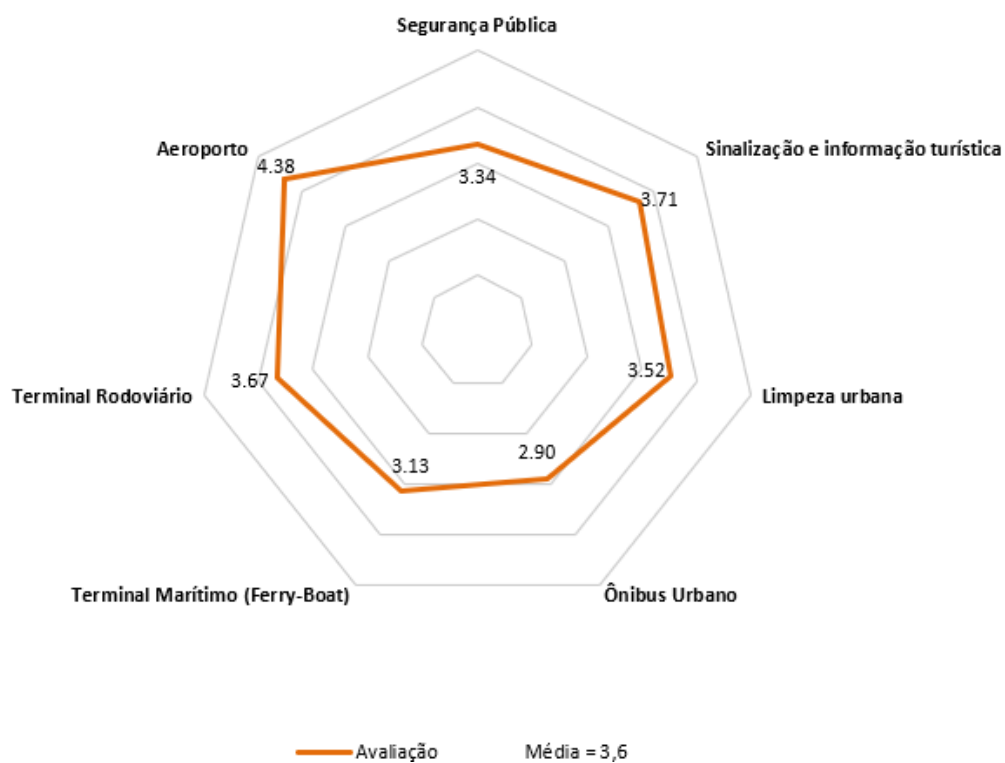


Gráfico 53 - Como o(a) Sr.(a) avalia a infraestrutura de Salvador com relação à...

Observações:

- Escala: 5 - Ótimo 4 - Bom 3 - Regular 2 - Ruim 1 - Péssimo
- A avaliação média da infraestrutura foi obtida pela média aritmética do respectivo item avaliado
- A avaliação média geral foi obtida pela média aritmética dos 7 itens de infraestrutura avaliados.

A média geral foi de 3,55 pontos.

3,55
Média

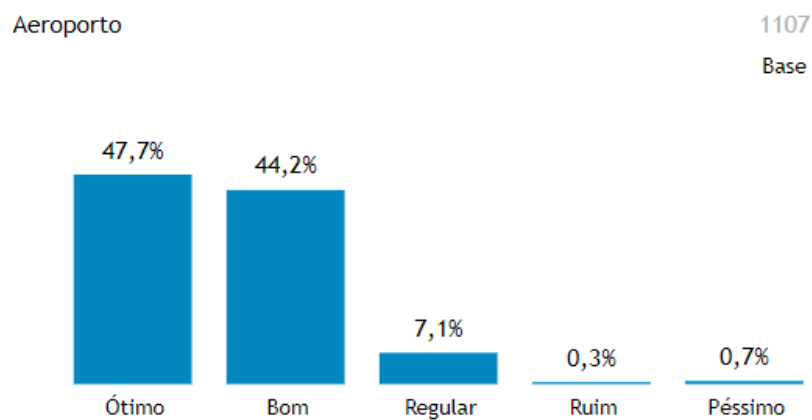
4
Mediana

1
Mínimo

5
Máximo

1,13
Desvio padrão

A seguir, são apresentadas as avaliações detalhadas dos equipamentos e serviços de Salvador/BA.



493 (30,81%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 54 - Avaliação – Aeroporto

Tabela 18 - Avaliação - Aeroporto

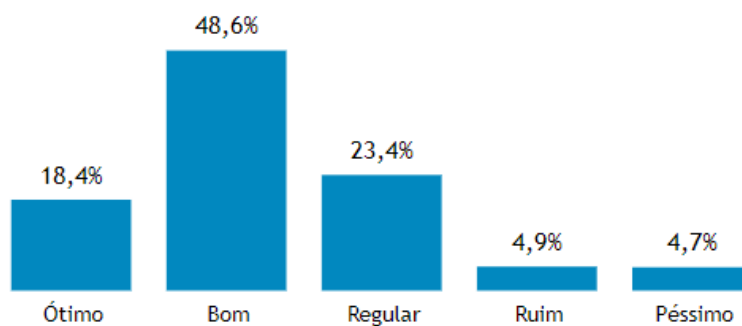
Opção	Frequência	%
Ótimo	528	47.7
Bom	489	44.2
Regular	79	7.1
Ruim	3	0.3
Péssimo	8	0.7
Total	1,107	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 31% de 1600

Sinalização e informação turística

1397

Base



203 (12,69%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 55 - Avaliação - Sinalização e informação turística

Tabela 19 - Avaliação - Sinalização e informação turística

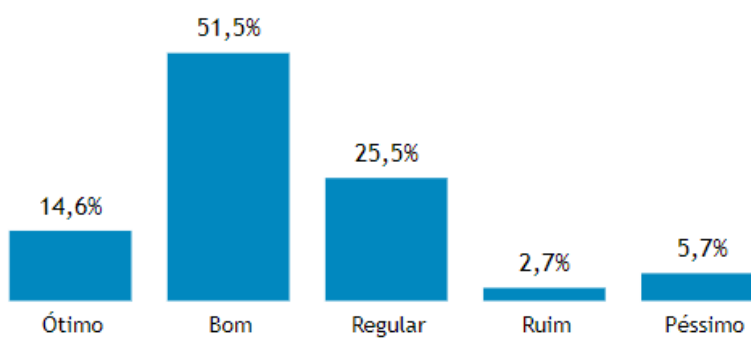
Opção	Frequência	%
Ótimo	257	18.4
Bom	679	48.6
Regular	327	23.4
Ruim	68	4.9
Péssimo	66	4.7
Total	1,397	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 13% de 1600

Terminal Rodoviário

858

Base



742 (46,38%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 56 - Avaliação - Terminal Rodoviário

Tabela 20 - Avaliação - Terminal rodoviário

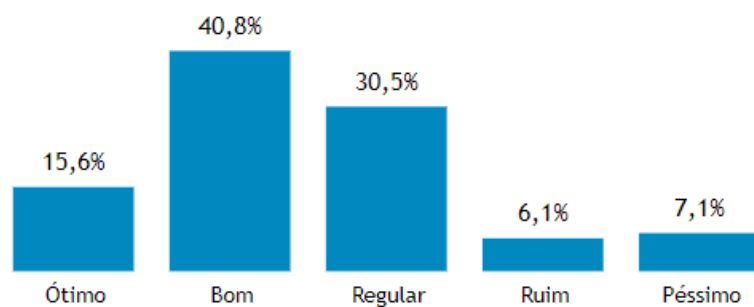
Opção	Frequência	%
Ótimo	125	14.6
Bom	442	51.5
Regular	219	25.5
Ruim	23	2.7
Péssimo	49	5.7
Total	858	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 46% de 1600

Limpeza urbana

1559

Base



41 (2,56%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 57 - Avaliação - Limpeza Urbana

Tabela 21 - Avaliação - Limpeza urbana

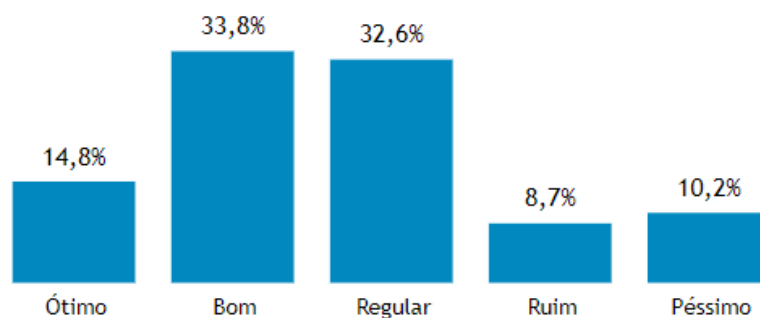
Opção	Frequência	%
Ótimo	243	15.6
Bom	636	40.8
Regular	475	30.5
Ruim	95	6.1
Péssimo	110	7.1
Total	1,559	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 03% de 1600

Segurança Pública

1489

Base



111 (6,94%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 58 - Avaliação - Segurança Pública

Tabela 22 - Avaliação - Segurança pública

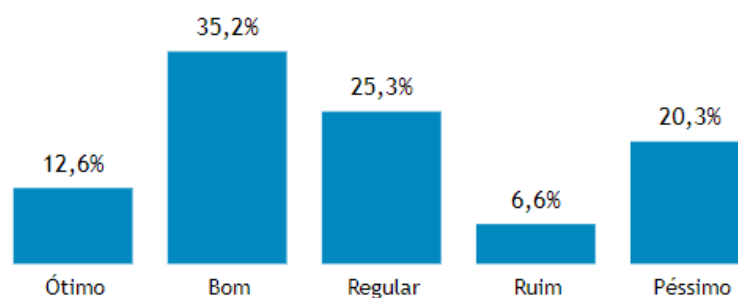
Opção	Frequência	%
Ótimo	220	14.8
Bom	503	33.8
Regular	485	32.6
Ruim	129	8.7
Péssimo	152	10.2
Total	1,489	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 07% de 1600

Terminal Marítimo (Ferry-Boat)

803

Base



797 (49,81%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 59 - Avaliação terminal marítimo (ferry-boat/lancha)

Tabela 23 - Avaliação terminal marítimo (ferry-boat/lancha)

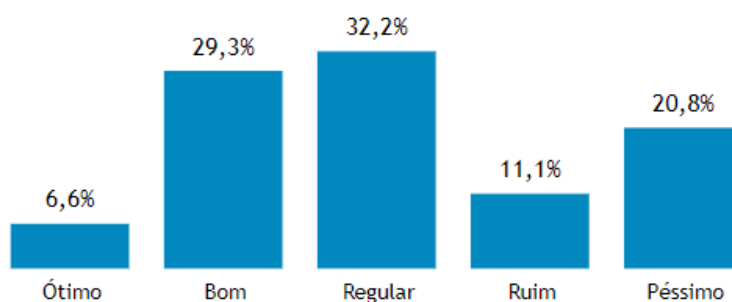
Opção	Frequência	%
Ótimo	101	12.6
Bom	283	35.2
Regular	203	25.3
Ruim	53	6.6
Péssimo	163	20.3
Total	803	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 50% de 1600

Ônibus Urbano

830

Base



770 (48,13%) de 1600 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 60 - Avaliação - Ônibus urbano

Tabela 24 - Avaliação - Ônibus urbano

Opção	Frequência	%
Ótimo	55	6.6
Bom	243	29.3
Regular	267	32.2
Ruim	92	11.1
Péssimo	173	20.8
Total	830	100.0

Nota: Não foi/Não consumiu: 48% de 1600

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise dos dados, pode-se concluir que:

- Dos turistas, 98,4% eram brasileiros e 1,6% estrangeiros. No mesmo sentido, os países de origem que mais apareceram foram Estados Unidos, Itália e Alemanha.
- No quesito gênero há uma predominância do sexo feminino (51,5%) em relação ao sexo masculino (48,5%);
- Em relação a idade, os dados revelam uma concentração nas idades centrais de 26 a 50 anos (61,5%). A faixa etária de acima de 65 anos possui o menor percentual com 2,3%;
- Referente a escolaridade, os maiores índices estão concentrados na categoria Ensino Médio (42,1%) e Superior (34,3%);
- Os dados coletados mostram uma concentração na faixa de renda de mais de 1 a 2 salários mínimos (23,1%);
- Os empregados do setor privado estão na primeira posição no ranking com 31,9%;
- Dos entrevistados, 39,9% classificaram sua cor/raça/etnia como parda, 29,1% como preta e 27,1% como branca;
- Turistas que viajam a Salvador, prioritariamente viajam sozinhos (55,3%);
- A média de pessoas que viajam para Salvador, incluindo o respondente foi de 3 pessoas.
- O principal meio de transporte utilizado para chegar a Salvador é o avião (44,5%) seguido de ônibus (34,4 %);
- Casa de parente/amigos representa o principal meio de hospedagem utilizado para permanência em Salvador, totalizando 44,1% dos pesquisados;
- 78,6% dos turistas entrevistados planejaram e organizaram a viagem por conta própria;
- Quanto ao gasto planejado para a viagem, 72,3% dos turistas perguntados responderem que os gastos ficaram dentro do planejado;
- Considerando o universo total de turistas brasileiros e estrangeiros, confirma-se que Salvador é um destino negócios ou trabalho (29,3%). Dentre os turistas que optaram viajar a lazer (26,1%), 71,8% escolheram a cidade por conta dos atrativos naturais;
- Colegas, amigos ou parentes (33,8%) teria sido o item que mais influenciou na escolha de Salvador como destino de viagem;
- A grande maioria dos entrevistados (72,2%) não consultaram nenhuma fonte para preparação da viagem;
- A maioria dos entrevistados não estavam visitando Salvador pela primeira vez (77,0%);
- 92,7% dos turistas pesquisados afirmaram que pretendem voltar a cidade de Salvador;

- 93,3% dos entrevistados afirmaram que recomendariam a cidade de Salvador à outras pessoas;
- Em relação à avaliação dos atrativos turísticos, comida típica baiana alcançou a melhor avaliação com nota 4,56;
- Quanto à avaliação dos equipamentos e serviços, o item artesanato e produtos locais obteve a maior nota, com 4,36;
- Por fim, em relação à avaliação da infraestrutura, o item aeroporto alcançou a melhor nota, com 4,38.

